

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Bukti fisik (X_1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tabungan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok. Artinya semakin buruk dan menurun penilaian nasabah tabungan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok terhadap tata ruang Bank Pembiayaan yang rapi maka akan mengurangi tingkat kepuasan nasabah yang berkunjung.
2. Variabel Empati (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok, artinya semakin baik penilaian nasabah tabungan terhadap kemampuan memberi pelayanan penuh maka akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Variabel Keandalan (X_3) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan. Artinya semakin baik penilaian nasabah tabungan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok terhadap keandalan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Variabel Daya tanggap (X_4) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tabungan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok . Artinya semakin buruk penilaian nasabah terhadap kecepatan tanggapan karyawan maka akan menurunkan tingkat kepuasan nasabah.
5. Variabel Jaminan (X_5) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS, artinya semakin baik penilaian nasabah terhadap pengetahuan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan, maka dapat memuaskan nasabah yang berkunjung Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat tiga variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada tabungan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok yaitu empati, keandalan, dan jaminan. Oleh karena itu kedua variabel tersebut dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan perhatian khusus bagi karyawan perpustakaan dalam usaha meningkatkan mutu dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok. Dengan manajemen dan pertimbangan yang benar dalam usaha memenuhi kebutuhan nasabah, diharapkan dapat menjadikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas

Kota Solok menjadi Perbankan yang memiliki kualitas pelayanan yang dibutuhkan nasabahnya dan menjadi perbankan yang dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dari lima variabel dimensi pelayanan terdapat tiga variabel yang tidak berpengaruh signifikan yaitu Bukti Fisik (X_1), dan Daya Tanggap (X_4). Untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan tabungan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok disarankan kepada pihak perbankan untuk:

1. Meningkatkan fasilitas dan peralatan yang dibutuhkan oleh nasabah datang ke Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok.
2. Meningkatkan pelayanan dan memberikan pelayanan yang tulus kepada nasabah serta pihak bank atau karyawan lebih bisa memahami masalah dan kendala yang dialami oleh nasabah yang berkaitan dengan tabungan.
3. Meningkatkan kesigapan karyawan, kemudahan pelayanan, serta kecepattanggapan karyawan dalam melayani dan memberikan informasi yang jelas dan lebih merespon keinginan nasabah.