

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh penanganan keluhan, kualitas pelayanan, kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah (survey pada mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah tidak signifikan karena nilai  $t$  hitung  $1,638 < t$  tabel  $1,989$  dengan nilai signifikan  $0,105 > 0,05$ . Dikarenakan kepuasan nasabah atau konsumen dilihat dari wilayah yang diteliti, sedangkan penelitian ini menguji kembali teori yang sudah ada pada obyek berbeda.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah signifikan karena nilai  $t$  hitung  $3,861 > t$  tabel  $1,989$  dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Dikarenakan adanya keterbaharuan suatu kualitas layanan yang ditawarkan bank terhadap nasabah, Bank BSI meningkatkan suatu promosi atau iklan suatu jasa yang menarik nasabah dalam menggunakan jasa tersebut.
3. Pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah tidak signifikan karena nilai  $t$  hitung  $1,036 < t$  tabel  $1,989$  dengan nilai signifikansi  $0,303 > 0,05$ . Dikarenakan masih banyak penggunaan layanan Mobile Banking yang belum begitu mempelajari keberadaan mobile banking dengan baik, terlepas dari kondisi obyek yang diteliti memakai ATM yang berbeda diwilayahnya.
4. Pengaruh penanganan keluhan, kualitas pelayanan, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah berpengaruh signifikan karena sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $F$  hitung  $12,694 > 3,10$  nilai  $F$  tabel.

## B. Saran

Berdasarkan hasil analisis, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu:

1. Bagi Akademi dan Pembaca

Memperluas penelitian dengan mempertimbangkan variabel atau memakai jenis sampling lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Diharapkan dimasa yang akan datang dapat digunakan penelitian lebih lanjut berdasarkan informasi yang lebih lengkap dan lebih luas.

3. Bagi BSI Cirebon

Diharapkan lebih meningkatkan kualitas penanganan keluhan nasabah dan kemudahan transaksi dalam menggunakan ATM atau mobile banking.

4. Bagi @BSI\_id

Diharapkan lebih peduli terhadap keluhan nasabah yang disampaikan di DM Instagram atau keluhan dari nasabah yang ada di twitter.

