

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Teller di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon berdasarkan nasabah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon adalah dapat dikategorikan baik, menunjukkan dengan banyaknya responden yang menjawab “Setuju”. Hal ini dapat diketahui berdasarkan tanggapan responden Sangat Setuju 16,44%, jawaban Setuju 55,33%, jawaban Netral 26,89%, jawaban Tidak Setuju 1,11%, jawaban Sangat Tidak Setuju 0,22%.
2. Kepuasan Nasabah yang dirasakan oleh nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon menunjukkan bahwa sebagian besar responden (nasabah) memberikan tanggapan “Setuju” atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon. Hal ini terbukti diperolehnya jawaban yang menunjukkan tanggapan Sangat Setuju 8,67%, jawaban Setuju 51,17%, jawaban Netral 37,33%, jawaban Tidak Setuju 2,83%, jawaban Sangat Tidak Setuju 0%.

3. Adapun pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon berpengaruh positif, hal ini dapat dilihat dari formulasi persamaan regresi sederhana  $Y = 19,502 + 0,394 X$ , yaitu  $R = 0,525$ , dengan taraf signifikan  $0,000$  berarti ini lebih kecil dari nilai  $\alpha 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan untuk uji  $t$  di peroleh  $t_{hitung}$  sebesar  $4,269$  dengan taraf signifikan sebesar  $0,000$ . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  pada taraf  $0,05$  yang nilainya adalah  $1,677$ , tampak secara jelas dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,269 > 1,677$ ) yaitu dengan taraf signifikansi lebih kecil dari  $0,05$  ( $0,000$ ), sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak hal ini berarti pelayanan teller mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan positif.

## B. Saran

Adapun saran-saran yang penulis sampaikan pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon adalah sebagai berikut :

1. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para nasabahnya maka dalam memberikan pelayanan hendaknya pihak Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon harus lebih memperhatikan keinginan para nasabahnya. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, pelayanan teller harus diutamakan.
2. Pihak manajemen harus lebih mensosialisasikan tentang standar pelayanan yang baik kepada para karyawan untuk meningkatkan kemampuan kineja karyawan

agar pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon lebih optimal.

3. Membuat pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan tema-tema perbankan syariah kepada para mahasiswa ekonomi, karyawan, maupun masyarakat luas, sehingga mereka lebih mengetahui dan paham akan keberadaan bank syariah.