

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan kinerja karyawan sebagai variabel *intervening* di Bank BTN Syariah Cirebon ”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN Syariah Cirebon.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kinerja karyawan pada nasabah Bank BTN Syariah Cirebon.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis, kinerja karyawan mampu memediasi secara signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Cirebon.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan yang telah dijelaskan terdapat saran dari penelitian ini, baik untuk lembaga maupun untuk penelitian selanjutnya:

1) Pihak Lembaga

Bagi pihak lembaga, dalam hal ini Bank BTN Syariah Cirebon untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan agar dapat meningkatkan nasabah pada Bank BTN Syariah Cirebon.

2) Bagi Akademisi

Bagi akademisi hasil penelitian ini perlu dikaji ulang dan dilanjutkan dengan pengembangan teori-teori yang berbeda agar penelitian ini dapat berkembang. Harapannya adalah untuk memperbaiki segala kekurangan yang ada dipenelitian ini.