

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (X), yang meliputi prinsip etika dan kualitas pelayanan, berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah pada BSI dan BJB Syariah, serta untuk membandingkan hasil di kedua bank tersebut.. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif dan perhitungan rata-rata mengenai tingkat kepuasan nasabah, diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan nasabah BJB Syariah lebih tinggi dibandingkan dengan nasabah BSI, hal ini dibuktikan dengan melalui uji statistik deskriptif serta hasil kuesioner yang telah dianalisis.
2. Berdasarkan Uji Simultan (Uji F) menunjukkan bahwa variabel prinsip etika dan kualitas pelayanan secara simultan bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah maupun BSI.
3. Berdasarkan Signifikansi Parameter Individual (Uji t) dapat disimpulkan bahwa:
  - a. Pada BJB Syariah, variabel prinsip etika memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu, ketika diterapkannya prinsip etika pada *frontliner*, interaksi antara pegawai BJB Syariah dan nasabah dapat terjalin secara profesional, transparan, dan penuh keadilan, serta dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada BSI, prinsip etika tidak memiliki pengaruh positif, hal ini terjadi dalam data temuan kondisi real terdapat sikap ketidakadilan yang diberikan oleh *frontliner* kepada nasabah.
  - b. Pada BJB Syariah, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, semakin baik suatu bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, maka akan semakin puas nasabah tersebut. Sedangkan pada BSI, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, dapat diambil kesimpulan bahwa BJB Syariah memiliki lebih banyak variabel independen yang mendukung hipotesis dibandingkan dengan BSI. Dengan demikian, pada penelitian komparasi ini, nasabah BJB Syariah cenderung merasa lebih puas terhadap penerapan prinsip etika dan kualitas pelayanan *frontliner* dibandingkan dengan nasabah BSI.

## **B. Saran**

1. Peneliti berharap pada penelitian selanjutnya dapat mengembangkan variabel bebas lainnya seperti inovasi teknologi, citra bank, kualitas produk, menjadi lebih luas dan kuat dalam menilai variabel kepuasan nasabah, sehingga akan memperkaya cakupan penelitian selanjutnya dan mewakili keadaan sebenarnya secara keseluruhan.
2. Penelitian ini hanya mencakup nasabah bank syariah di wilayah Kota Cirebon, diharapkan penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian secara lebih luas jangkauannya, sehingga penelitian dengan ruang lingkup yang berbeda dapat menghasilkan hasil yang berbeda dengan penelitian ini.
3. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan beberapa bank syariah lainnya, seperti Bank Muamalat dengan CIMB Niaga Syariah agar hasil penelitian lebih komprehensif. Komparasi antar bank syariah ini akan memberikan gambaran yang lebih luas mengenai keunggulan, kelemahan serta strategi masing-masing bank dalam menarik perhatian nasabah. Selain itu, komparasi ini dapat menyorot tingkat perbedaan pelayanan, produk bahkan kepuasan nasabah, sehingga temuan yang dihasilkan dapat menjadi referensi yang lebih kuat bagi akademisi, praktisi maupun masyarakat dalam memilih layanan bank syariah.
4. Bagi BJB Syariah dan BSI Kota Cirebon hendaknya rutin memantau para pegawai, khususnya di bagian pelayanan seperti *frontliner* agar lebih meningkatkan etika dalam melayani nasabahnya dengan profesional, sehingga tetap terjalin hubungan baik antara bank syariah dengan nasabahnya. Lalu bagi petugas *frontliner* agar lebih memaksimalkan pelatihan dan *briefing* dari atasan agar dapat menjalankan tugasnya sesuai kewajiban yang berlaku, sesuai prosedur dan aturan perusahaan agar terciptanya citra perusahaan yang baik di mata nasabah.