

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan sistem pemberian hadiah terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Majalengka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,483 dan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,683 > 1,66216 t_{tabel} dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,1 maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima.
- b. Sistem pemberian hadiah (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (X2) sebesar 0,249 dan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,418 > 1,66216 t_{tabel} dan nilai signifikansi sebesar 0,018 < 0,1 maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima
- c. Kualitas pelayanan (X1) dan sistem pemberian hadiah (X2) berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y) , dengan nilai f_{hitung} sebesar 36,750 > f_{tabel} sebesar 2,36 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,1 maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan ini maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Lembaga
 - a. Dalam hal kualitas pelayanan sebaiknya terus ditingkatkan lagi karena dari hasil penelitian masih ada beberapa responden yang menjawab tidak setuju dalam menjawab angket mengenai kualitas pelayanan.
 - b. Dalam hal sistem pemberian hadiah harus diperhatikan karena dengan diberikan hadiah nasabah akan merasa lebih dihargai. Pada

hasil penelitian masih ada beberapa responden yang menjawab tidak setuju dan masih banyak responden yang menjawab ragu-ragu semakin sering nasabah diberikan hadiah maka nasabah akan merasa senang dan nasabah akan loyal kepada bank.

- c. Dalam hal kepuasan nasabah sebaiknya lebih ditingkatkan lagi karena masih ada beberapa nasabah yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank Muamalat KCP Majalengka. Semakin ditingkatkan kualitas pelayanan dan penghargaan kepada nasabah maka nasabah akan merasakan kepuasan. Dengan kepuasan nasabah maka akan meningkatkan kepercayaan nasabah dan akan meningkatkan laba bank.
2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan dan sistem pemberian hadiah maupun kepuasan nasabah agar hasil penelitiannya lebih baik dan lebih lengkap lagi.
 - b. Penelitian selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data sehingga penelitian dapat dilaksanakan lebih baik lagi dan penelitian selanjutnya diharapkan tunjang pula dengan wawancara dengan sumber yang kompeten.

