

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon sebesar 0,863
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon sebesar 0,882

Hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana diperoleh  $a = 5,1$   $b = 0,882$  sehingga penulis menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dapat diartikan bahwa, jika nilai kualitas pelayanan bertambah 1, maka nilai kepuasan nasabah akan bertambah 0,882. Atau setiap nilai kualitas pelayanan bertambah 10 maka nilai kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 8,82.

## 5.2 Saran-saran

1. Dengan melihat hasil perhitungan menunjukkan bahwa nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon. Oleh sebab itu diharapkan Bank Muamalat Indonesia bisa mempertahankan dan juga bisa meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Tingginya tingkat persaingan antar bank mengharuskan Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon lebih mengkonsentrasikan pada kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, sehingga akan menaikkan citranya dimata nasabah maupun dimata masyarakat

Demikian kesimpulan dan saran yang bisa penulis kemukakan dengan harapan semoga skripsi ini lebih membuka cakrawala berfikir kita tentang kualitas pelayanan sehingga masyarakat lebih mengenal dan mengerti keberadaan kualitas pelayanan di perusahaan jasa khususnya