

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dihasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti fisik secara simultan berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Purwokerto.
2. Keandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Purwokerto.
3. Ketanggapan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Purwokerto.
4. Jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Purwokerto.
5. Empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Purwokerto.
6. Bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Purwokerto

B. Keterbatasan

Penelitian ini juga masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya menerapkan metode survei melalui kuesioner, penelitian ini tidak melakukan wawancara, sehingga kesimpulan yang dikemukakan hanya berdasarkan pada data yang terkumpul melalui instrumen secara tertulis.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode wawancara dalam mendapatkan data tambahan jika diperlukan. Penelitian selanjutnya sebaiknya juga menambah variabel-variabel yang lain agar didapatkan hasil penelitian yang lebih menjelaskan mengenai variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

C. Saran

1. Saran bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Purwokerto
 - a. Variabel Keandalan yang ada didalam Bank Muamalat Indonesia KCP Purwokerto terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah . Oleh karena itu, keandalan yang diterapkan oleh bank perlu dipertahakan dan ditingkatkan agar nasabah semakin yakin bahwa Bank Muamalat Indonesia adalah bank yang bisa

diandalkan .

- b. Berdasarkan dari hasil item kuisioner yang sudah dibagikan Hendaknya perusahaan dalam meningkatkan kepuasan nasabah lebih menitikberatkan pada variabel keandalan, ketanggapan, empati dan bukti fisik karena berdasarkan item pertanyaan dalam kuisioner yang telah di isi masih banyak nasabah yang belum merasa puas dengan ke empat variabel tersebut sehingga diharapkan pihak Bank Muamalat dapat meningkatkan lagi ke empat variabel tersebut. Sedangkan variabel jaminan yang ada dalam Bank Muamalat sudah baik dan diharapkan pihak Bank Muamalat dapat mempertahankannya.

