

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data serta pengujian hipotesis yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya, maka dari itu penelitian menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Compliance (Kepatuhan) X_1 , Tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar. yang artinya bukan berarti variabel Compliance (kepatuhan) tidak penting hanya saja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar.
2. Variabel Assurance (Jaminan) X_2 , memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar. Artinya, semakin baik penerapan Assurance (jaminan) yang diterapkan bank maka makin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar.
3. Variabel Reability (Keandalan) X_3 , Tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar. Yang artinya bukan berarti variabel Reability (keandalan) tidak penting hanya saja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar.
4. Variabel Tangiabel (Wujud Fisik) X_4 , memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar. Artinya, semakin baik penerapan Tangiabel (Wujud fisik) yang diterapkan bank maka makin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar.
5. Variabel Emphaty (Kepedulian) X_5 , memiliki pengaruh positif dan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

bersignifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar. Artinya, semakin baik penerapan Emphaty (Kepedulian) yang diterapkan Bank maka makin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar.

6. Variabel Ressonpsiveness (Daya tanggap) X_6 , memiliki pengaruh positif dan bersignifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar. Artinya, semakin baik penerapan Ressonpsiveness (Daya tanggap) yang diterapkan Bank maka makin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar.

B. Saran

Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan pada Bab Sebelumnya, Peneliti menyadari bahwa masih ada terdapat kekurangan di dalamnya. Dengan itu peneliti memberikan beberapa saran untuk di pertimbangkan sebagai penyempurnaan penelitian serupa yang selanjutnya. Beberapa saran yang di ajukan adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar
 - a. Bagi Bank Sumut Syariah untuk lebih mengedepankan daya tanggap karyawan dan prinsip saling tolong menolong dalam melayani nasabah.
 - b. Diharapkan Bank Sumut Syariah dapat memperahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang ada yang diberikan kepada nasabah. Walaupun nasabah sudah merasa puasa, namun lebih baik di tingkatkan lagi kepuasan nasabah dalam bentuk produk yang lebih menarik hati para nasabah.

2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya baiknya menambah jumlah responden lagi dalam penelitian agar jangkauan lebih besar dan lebih luas lagi.
- b. Pada penelitian ini variabel independen terlalu umum digunakan, maka penambahan variabel atau indikator baru perlu dilakukan dalam penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang diteliti.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN