

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut-atribut yang dianggap penting oleh nasabah (mahasiswa) PT Bank BTN Syariah Kota Medan adalah 3 atribut yang berada dalam kuadran I (kejelasan respon karyawan terhadap keluhan mahasiswa yang belum mendapatkan ATM/KTM (Kartu Tanda Mahasiswa), tanggapan karyawan dalam keluhan transaksi bermasalah nasabah, serta kualitas Produk KTM/ATM (Kartu Tanda Mahasiswa)) dan 4 atribut yang berada dalam kuadran II (Proses jangka waktu penerimaan ATM/KTM (Kartu Tanda Mahasiswa UINSU Stambuk 2018), Keamanan dalam melakukan transaksi, Kerahasiaan data nasabah, Ruang tunggu yang tersedia di dalam bank BTN Syariah Kota Medan).
2. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BTN Syariah Kota Medan sebesar 75% yang artinya nasabah puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Kota Medan.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT Bank BTN Syariah Kota Medan
  - a. Dilihat dari pengukuran kepuasan nasabah dengan menggunakan metode IPA, perusahaan dapat diharapkan melakukan perbaikan-perbaikan secara terus menerus terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan yang kinerjanya masih dianggap kurang oleh nasabah agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah.

- b. Dilihat dari pengukuran kepuasan nasabah dengan menggunakan metode CSI, perusahaan dapat diharapkan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih meningkat juga kepuasan para nasabahnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat diharapkan untuk bisa lebih memperluas penelitian yang berhubungan dengan atribut-atribut kualitas pelayanan bank BTN Syariah seperti kejelasan respon karyawan terhadap keluhan nasabah terkait kualitas produk bank, tanggapan karyawan dalam keluhan transaksi bermasalah nasabah dan lainnya agar bank bisa memperoleh hasil yang lebih sesuai dari apa yang diharapkan oleh kepuasan para nasabah.

