

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan sebagai bagian dari pembahasan disertasi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Dimensi CARTER (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Iskandar Muda)”. kira-kira dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Variabel kepatuhan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Iskandar Muda.
- 2) Variabel uji tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Iskandar Muda.
- 3) Variabel reliabilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Iskandar Muda.
- 4) Variabel Real Assets berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Iskandar Muda. Artinya semakin baik penerapan tangibles (bentuk fisik), semakin besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.
- 5) Variabel empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Iskandar Muda.
- 6) Variabel Responsiveness berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Iskandar Muda. Artinya, semakin baik daya tanggap diterapkan, semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
- 7) Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness (CARTER) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Iskandar Muda, kedepannya agar tetap memperhatikan dan mengutamakan aspek kepatuhan, keamanan, kehandalan dan empati dalam berhubungan dengan nasabah demi tercapainya kepuasan nasabah yang diharapkan, maka Bank Syariah

Indonesia KCP Iskandar Muda harus melakukan Penilaian kinerja karyawan agar terus meningkat.

2. Memperbolehkan peneliti lain untuk menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di luar variabel penelitian tersebut.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN