

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

kesimpulan dari penelitian berjudul **Survey Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Dan Sarana Prasarana Bank Bri Syariah yang merupakan studi kasus Bank BRI Syariah KCP Rancaekek** adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Kualitas pelayanan di BRI Syariah Rancaekek mencapai 73% (rata-rata skor 564,8) sesuai dengan kualitas yang diharapkan terutama pada kualitas layanan terkait *responsiveness* yakni ketanggapan para petugas dalam melayani nasabah mencapai tingkat kualitas 82,4%, (skor 621)
2. Tingkat Kepuasan pelayanan di BRI Syariah Rancaekek mencapai 87,3% (skor tertinggi 662) yang menyatakan puas secara keseluruhan atas pelayanan yang diberikan pihak bank.
3. *Kualitas pelayanan* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Tingkat Kepuasan* Pelayanan di BRI Syariah Rancaekek, dengan nilai korelasi sebesar 17,5%.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap hasil penelitian yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan yang dilaksanakan oleh Bank BRI Syariah KCP Rancaekek dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam rangka mewujudkan visi dan misi perusahaan agar lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas

pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan dan masukan untuk pengetahuan nasabah pada perbankan syariah, serta menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan lagi dari penelitian ini, dan dapat menggunakan data yang lebih banyak, sehingga hasil penelitiannya akan lebih baik lagi.

