

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Bank Syariah Indonesia menawarkan fasilitas yang sangat baik, peralatan yang lengkap, dan ruang tunggu yang menyenangkan, semuanya berkontribusi pada tingginya tingkat bukti fisik yang dilaporkan nasabah. Dengan skor survei sebesar 5.618, responden jelas merasa sangat puas dengan layanan yang ditawarkan Bank Syariah.

Sementara itu, kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh keandalan karyawan karena beberapa alasan. Hal tersebut antara lain namun tidak terbatas pada melayani nasabah sesuai janjinya, memberikan pelayanan yang baik, dan menginformasikan secara jelas kepada nasabah mengenai produk-produk di Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan rata-rata respon 8.633 responden dapat disimpulkan bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya.

Ketika hubungan antara bukti fisik dan keandalan karyawan terpenuhi, maka nasabah akan merasa puas terhadap fasilitas dan layanan Bank Syariah Indonesia, dan mereka akan lebih cenderung memberikan umpan balik terhadap kemajuan bank sehingga meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 54,6%.

### **4.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan diantaranya, pada saat melakukan pengumpulan data informasi responden tidak selalu memberikan jawaban yang sebenar-benarnya, karena adanya asumsi dan sudut pandang yang berbeda dari masing-masing responden terkait bukti fisik dan kehandalan karyawan pada Bank Syariah Indonesia, serta kejujuran dalam mengisi kuesioner juga keterbatasan bagi peneliti. Pengaruh bukti Fisik dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah masih belum adanya pembaharuan, sehingga cukup sulit bagi penulis dalam mencari penelitian terdahulu berdasarkan variabel bukti fisik dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah, adapun faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

### **4.3 Saran**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dijadikan landasan kepada peneliti lain di waktu yang mendatang, gunakan sampel yang lebih besar agar informasi yang didapatkan lebih akurat dan rinci dan perhatikan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Lebih memperhatikan lahan parkir serta fokus terhadap kebutuhan fasilitas nasabah, buatlah lingkungan pada Bank lebih baik lagi, serta lebih sigap dalam atas laporan dari setiap nasabah jika terjadi adanya masalah ataupun lain yang menyakut kebutuhan nasabah.