

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan terdapat hubungan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah, sehingga dibuat kesimpulan bahwa variabel *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Juanda di Kota Samarinda. Dari hasil pengujian regresi linier ketika variabel *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan mengalami peningkatan maka variabel kepuasan nasabah juga meningkat. Dimana *Responsiveness* karyawan mencakup berbagai hal penting seperti kesediaan untuk memberikan bantuan dengan informasi yang tepat, tanggap terhadap keluhan nasabah dengan memberikan solusi yang memuaskan, serta responsif dalam menyelesaikan masalah baik melalui telepon, email, atau media sosial. Dari interaksi tersebut membuat nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan ketika pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) meningkatkan kualitas pelayanan dalam aspek *Responsiveness* maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan.

4.2 Keterbatasan

- 1) Bank Syariah Indonesia memiliki kebijakan yang ketat terkait dengan akses data dan informasi internal. Hal ini membuat peneliti sulit untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk penelitian.
- 2) Sulitnya untuk mendapatkan data yang spesifik atau mengakses informasi yang bersifat sensitif, karena bank BSI harus menjaga kerahasiaan dan privasi informasi nasabah serta data internal.
- 3) Untuk mendapatkan izin dari pihak bank BSI harus melewati prosedur yang rumit, dan ini dapat memperlambat atau bahkan menghambat kemajuan penelitian.

4.1 Saran

- 1) Meskipun memiliki pengaruh yang rendah, *Responsiveness* dianggap sebagai aspek penting dalam kualitas pelayanan karena dapat mempengaruhi keberhasilan bank dalam memenuhi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, bank diharapkan untuk tidak mengabaikan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dari variabel *Responsiveness* yang diberikan karyawan karena dapat menentukan keberhasilan bank dalam industri perbankan.
- 2) Penelitian ini dapat diperluas oleh peneliti di masa depan dengan memasukkan lebih banyak faktor independen seperti keamanan dan keselamatan yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Loyalitas pelanggan dapat digunakan dalam penelitian sebagai pengganti variabel dependen untuk sementara.