

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *tangible* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda.
2. Variabel *empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda.
3. Variabel *tangible* dan *empathy* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Mengingat keterlibatan langsung peneliti dalam proses penelitian, ada sejumlah kendala yang harus dipertimbangkan secara hati-hati oleh para peneliti di masa depan ketika mereka berusaha menyempurnakan penelitian mereka; lagi pula, tidak ada penelitian yang tanpa kekurangan, dan peneliti harus selalu mencari cara untuk membuat penelitian mereka sendiri. studi masa depan. Penelitian ini mempunyai beberapa kelemahan, seperti:

- 1) Kurangnya literatur mengenai temuan penelitian sebelumnya. Sebagai konsekuensinya, ada beberapa masalah dalam penelitian dan penafsirannya.
- 2) Keterbatasan pada waktu yang menyebabkan sulitnya mendapatkan responden nasabah dari Bank Muamalat dikarenakan sedikitnya nasabah yang berdatangan di setiap harinya.

4.3 Saran

Berikut adalah beberapa rekomendasi peningkatan layanan yang diperoleh dari kajian, diskusi, dan kesimpulan di atas:

1. Pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat cabang samarinda adalah positif signifikan dengan hasil ini maka diharapkan bank muamalat cabang samarinda dapat meningkatkan mutu bank dan fasilitas pendukung agar dapat mempertahankan kepuasan nasabah.
2. Terdapat sikap yang sangat baik terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat cabang Samarinda. Tujuan dari hasil ini adalah untuk memastikan bahwa Bank Muamalat cabang Samarinda terus memberikan layanan nasabah yang prima dengan memperhatikan kebutuhan mereka.
3. Melakukan modernisasi terhadap kelengkapan peralatan, fasilitas fisik dan bangunan yang ada pada bank muamalat cabang samarinda serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan kenyamanan pada nasabah.