

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1. Simpulan**

Berdasar riset yang sudah dilaksanakan mengenai pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda, dengan responden sejumlah 100, rata-rata nasabah merasa puas dengan pelayanan dan kinerja karyawan yang diberikan Bank tersebut, dan dari hasil uji t daya tanggap merupakan faktor kunci dalam mencapai tingkat kepuasan nasabah yang optimal di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Sehingga bisa ditarik simpulan bahwasanya daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam riset ini dapat diterima.

### **4.2. Keterbatasan Penelitian**

Berdasar pengalaman langsung periset pada proses riset ini, terdapat sejumlah keterbatasan yang periset alami serta bisa menjadi sejumlah faktor supaya bisa lebih diperhatikan bagi pada periset selanjutnya supaya lebih menyempurnakan risetnya. Perihal tersebut dikarenakan riset ini sendiri tentu mempunyai kekurangan yang harus senantiasa diperbaiki pada riset-riset ke depan. Sejumlah keterbatasan dalam riset ini, di antaranya:

- 1) Keterbatasan literatur hasil riset terdahulu yang menurut periset masih kurang. Sehingga menyebabkan riset ini mempunyai banyak kelemahan, baik dari segi hasil riset ataupun analisisnya.
- 2) Keterbatasan pada waktu yang menyebabkan sulitnya mendapatkan responden nasabah dari Bank Muamalat Cabang Samarinda dikarenakan sedikitnya nasabah yang berdatangan disetiap harinya.

### **4.3. Saran**

Sesuai kesimpulan mengenai pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda, disarankan yakni:

- 1) Untuk meningkatkan kinerja karyawan di Bank Muamalat cabang Samarinda, pimpinan harus terus memperhatikan kemampuan baik karyawan lama maupun baru, terutama dalam hal tanggung jawab, serta meningkatkan kinerja mereka agar penilaian positif dari nasabah terhadap Bank Muamalat cabang Samarinda dapat dipertahankan.
- 2) Bagi periset selanjutnya diharap guna mengkaji berbagai variabel lainnya yang memengaruhi kepuasan nasabah dikarenakan begitu banyak variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini juga menambah varian penelitian.