

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### 4.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini, terdapat pengaruh signifikan antara Jaminan dan empati terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda:

- 1) Variabel Jaminan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda.
- 2) Variabel Empati secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda.
- 3) Variabel Jaminan dan Empati secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda.
- 4) Variabel Jaminan dan Empati memiliki pengaruh positif sebesar 52,6% terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda.

#### 4.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam melakukan penelitian ini adalah:

- 1) Penelitian ini hanya menguji pengaruh variabel Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda. Tanpa mempertimbangkan variabel lain seperti daya tanggap, bukti fisik, dan kehandalan.
- 2) Penelitian ini hanya mencakup satu lokasi, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda. Sehingga ruang lingkungannya terbatas.
- 3) Saat pengumpulan data melalui kuisioner di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda, responden tidak selalu mengisi sesuai dengan pengalaman dan perasaan mereka.
- 4) Jumlah responden yang besar yaitu 100 orang, membuat penelitian memakan waktu lama, karena jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda tergolong sedikit.

#### 4.3 Saran

Peneliti memahami bahwasannya penelitian ini memiliki keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaannya. Berdasarkan kesimpulan mengenai pengaruh Jaminan dan Empati karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda, ada beberapa saran yang dapat diajukan, yaitu:

- 1) Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda sebaiknya meningkatkan mutu pelayanan mereka agar dapat memberikan kepuasan yang lebih baik kepada nasabah. Dapat dilakukan dengan responsif dan informatif dalam memberikan solusi yang tepat terhadap setiap pertanyaan dan permasalahan nasabah.
- 2) Mempermudah segala prosedur di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda akan membantu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah. Dengan menyederhanakan proses-proses yang ada, seperti pembukaan rekening, proses pinjaman, dan layanan transaksi harian, nasabah akan merasa lebih dihargai dan terlayani dengan baik.

- 3) Pentingnya mengutamakan kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda menuntut agar seluruh karyawan memahami dan merespon dengan cepat setiap kebutuhan atau keluhan yang disampaikan. Dengan fokus pada kebutuhan nasabah, bank dapat membangun hubungan yang lebih baik dan meningkatkan loyalitas nasabah secara signifikan.