

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan data yang dikumpulkan dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kehandalan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terlihat jelas dari hasil uji t yang menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara kedua variabel tersebut. Kehandalan karyawan, yang mencakup kemampuan mereka untuk menjalankan tugas dengan tepat, cepat, dan konsisten, merupakan faktor kunci dalam mencapai tingkat kepuasan nasabah yang optimal di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Kemampuan karyawan dalam menguasai seluruh tugas pekerjaan secara efisien dan efektif sangat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan. Nasabah cenderung merasa lebih nyaman dan percaya diri ketika berinteraksi dengan karyawan yang handal dan efisien, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan bank.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada korelasi yang signifikan antara kehandalan karyawan dan kepuasan nasabah. Dari hasil analisis korelasi yang dilakukan, terlihat bahwa kehandalan karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, meskipun pengaruh ini hanya parsial. Artinya, meskipun kehandalan karyawan bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, namun faktor ini memiliki kontribusi yang cukup besar dalam membentuk persepsi dan kepuasan nasabah.

Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kehandalan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Hasil ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan kualitas dan kehandalan karyawan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Upaya untuk terus meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan profesionalisme karyawan akan sangat bermanfaat dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah serta mempertahankan reputasi positif bank di mata nasabah.

### **4.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan diantaranya:

1. Keterbatasan literatur terkait hasil studi sebelumnya menyebabkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan, baik dari segi hasil maupun aspek analitis.
2. Adanya keterbatasan waktu dalam penyebaran kuesioner sehingga membutuhkan waktu untuk mendapatkan hasil dari penyebaran kuesioner
3. Peneliti menyadari adanya kekurangan dalam penelitian ini terkait ketersediaan sumber dan referensi yang relevan. Oleh karena itu, diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah jumlah sumber dan referensi yang akurat terkait dengan topik yang diangkat.

### **4.3 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang menunjukkan bahwa kehandalan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, berikut adalah beberapa saran untuk Bank Muamalat Cabang Samarinda:

1. **Pelatihan dan Pengembangan Karyawan:**

Investasikan dalam program pelatihan yang komprehensif untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Fokus pada aspek-aspek seperti pelayanan pelanggan, penanganan keluhan, dan efisiensi operasional.

**2. Evaluasi dan Umpan Balik Berkala:**

Lakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Berikan umpan balik konstruktif kepada karyawan untuk membantu mereka memperbaiki dan mengembangkan kemampuan mereka.

**3. komunikasi Efektif:**

Pastikan adanya komunikasi yang jelas dan terbuka antara manajemen dan karyawan. Karyawan yang merasa didengar dan dihargai cenderung bekerja lebih baik dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah.

**4. Pemantauan dan Analisis Lanjutan:**

Terus pantau dan analisis hubungan antara kehandalan karyawan dan kepuasan nasabah secara berkala. Data yang terkumpul dapat digunakan untuk membuat keputusan strategis yang lebih baik dan untuk menyesuaikan program pelatihan atau kebijakan lainnya sesuai kebutuhan.

Dengan menerapkan saran-saran ini, Bank Muamalat Cabang Samarinda dapat terus meningkatkan kehandalan karyawan dan meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.