

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Sebagaimana paparan pada bab sebelumnya mengenai hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan antara religiusitas karyawan dengan kepuasan nasabah di BSI KCP Pati. Dilihat dari hasil perhitungan, nilai t hitung 7,037 lebih besar dari t tabel, 1,985. dengan nilai signifikansi t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi yang diperoleh positif nilainya yaitu 0,587. Artinya, semakin positif religiusitas karyawan maka semakin positif pula hasil kepuasan nasabah.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan antara *e-service quality* dengan kepuasan nasabah di BSI KCP Pati. Di mana hasil perhitungan didapat nilai t hitung 3,126 lebih besar dari t tabel, 1,985 dengan nilai signifikansi t 0,002 lebih kecil dari 0,05, serta nilai koefisien regresi positif nilainya yaitu 0,335. Berarti semakin positif *e-service quality* maka semakin positif pula hasil kepuasan nasabah.

B. Saran-saran

Berikut adalah saran-saran yang penulis sampaikan berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan sebelumnya, dengan harapan semoga dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait. Saran-saran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Religiusitas karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, oleh karenanya kinerja karyawan BSI perlu selalu dijaga dan ditingkatkan melalui kajian-kajian rutin keagamaan.
- b. *E-service quality* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, untuk itu perlu selalu diupayakan terjaga dan ditingkatkan kualitasnya sehingga kepuasan nasabah mampu dipenuhi dengan baik.
- c. Bagi peneliti lain diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah indikator pernyataan dan variabel lain yang berpengaruh serta memperluas sampel

yang diambil tidak hanya terbatas pada satu lembaga saja seperti pada penelitian ini.

