

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah peneliti lakukan mengenai Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Kudus yang dibuktikan dengan nilai signifikansi yang di dapat 0,000 dengan nilai thitung  $>$  ttabel ( $4,165 > 1,988$ ). Kepuasan nasabah bisa di dapatkan jika dalam pelayanan yang di berikan pihak BSI ini sangat memuaskan para nasabahnya. Dari kepuasan inilah calon nasabah-nasabah yang belum tercatat sebagai nasabah di BSI bisa jadi dengan adanya kepuasan yang telah di dapatkan oleh para nasabah BSI membuat para calon nasabah bisa menabung atau melakukan transaksi lainnya di BSI. Hal ini bisa menjadi cara jitu marketing dengan cara lewat mulut ke mulut, melihat BSI yang ada dalam penelitian ini belum lama berdiri di kudus.
2. Pengaruh letak lokasi BSI mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah yang di buktikan dengan nilai signifikansi yang di dapatkan 0,009 dan nilai thitung  $>$  ttabel ( $2,683 > 1,988$ ). Strategisnya sebuah lokasi memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan nasabah dengan mudahnya akses transportasi, mobilisasi lalu lintas yang lancar, kepadatan penduduk dan juga mudahnya di temukan lokasi untuk beribadah di sekitar BSI cabang Kudus ini.

### B. Saran

1. Kualitas pelayanan BSI Kantor Cabang Kudus disambut dengan reaksi positif oleh nasabah, hal ini berhubungan dengan keramahan karyawan, serta sikap profesional karyawan dalam memberi pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah. BSI Kantor Cabang Kudus agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada supaya terciptanya kepuasan nasabah.
2. Lokasi BSI Kantor Cabang Kudus disambut dengan reaksi positif oleh nasabah, hal ini berhubungan dengan kondisi jalan menuju bank yang mudah di akses, lokasi BSI yang strategis

dimana terdapat banyak masyarakat beraktivitas di sekitar. BSI Kantor Cabang Kudus agar tetap mempertahankan lokasi yang sudah ada supaya terciptanya kepuasan nasabah.

3. Untuk lebih mengetahui kepuasan nasabah hendaknya pada penelitian selanjutnya, menambahkan jumlah sampel yang digunakan serta menambahkan indikator-indikator yang digunakan dalam variabel kualitas pelayanan dan lokasi. Hal ini dilakukan agar lebih menyempurnakan tanggapan responden sehingga perusahaan bisa memaksimalkan kepuasan nasabah.

