

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam pengujian yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Fasilitas

- Fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah, artinya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kota Metro masih perlu mendapat perhatian agar dapat membuat para nasabahnya tidak pergi ke bank lain.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian antara lain:

- Untuk fasilitas agar lebih diperhatikan dan ditingkatkan termasuk gedung, ATM, dan ruang tunggu. Supaya nasabah merasa puas dan nyaman ketika dalam melakukan transaksi.

Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat menambahkan variabel lain untuk mengetahui apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dapat menetapkan kriteria responden sehingga mereka dapat mengontrol responden di PT. Bank Syariah Mandiri Metro City. Menggunakan metode yang sama, tetapi ukuran sampel yang lebih besar sehingga kesimpulan dapat diperoleh yang mendukung teori dan konsep diterima secara signifikan.