

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.
2. Besarnya pengaruh kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, tanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya adalah sebesar 52,8%. Sedangkan sisanya 47,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

#### **B. Saran**

1. Bagi Bank
  - a. Bank tetap memperhatikan prioritas pertama nasabah dalam menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya adalah karena kualitas layanan.
  - b. Memprioritaskan layanan lebih baik, lebih rapih dan nyaman dalam aspek tatanan ruang dan meningkatkan kecepatan dalam pelayanannya.

2. Bagi penelitian selanjutnya, hendaknya menambah variabel bebas dan memperluas jangkauan populasi yaitu tidak terbatas pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.