

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh menggunakan Analisis Kendal Tau, didapatkan hasil $p = 0.000 \leq 0.05$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara KCP UIN Sunan Ampel Surabaya. Oleh karena itu harga korelasi yang didapatkan adalah 0.516 bernilai positif, maka artinya semakin tinggi kualitas pelayanan akan dibarengi dengan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah Bank Tabungan Negara KCP UIN Sunan Ampel Surabaya, begitu pula sebaliknya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak perusahaan Bank Tabungan Negara KCP UIN Sunan Ampel Surabaya

Pihak perbankan diharapkan agar mampu mempertahankan kepuasan nasabah dengan mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan dengan menekankan pada beberapa aspek yaitu : *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (asuransi) dan *emphaty* (empati).

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti kepuasan konsumen disarankan agar mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, misalnya kualitas produk yang diberikan, citra merk, nilai personal dan biaya yang akan dikeluarkan.

Bagi peneliti yang tertarik melanjutkan penelitian ini maka dapat melakukan penelitian dengan memperluas orientasi kancah penelitian pada bidang pekerjaan lain dengan karakteristik sampel yang berbedameskipun menggunakan tehnik *accidental sampling* sehingga dapat mengungkap banyak wacana baru dengan daya generalisasi yang lebih luas.