

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM pada Bank BTN Syariah KC kaptan ahmad rivai Palembang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, bahwa para nasabah secara umum sudah merasa puas terhadap tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank BTN KC Syariah Kaptan Ahmad Rivai Palembang.
2. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan faktor pendukung tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat disimpulkan sebagian nasabah sudah beranggapan bahwa nasabah merasa sudah puas dengan kualitas kinerja atau tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan juga faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebagian beranggapan sudah cukup memuaskan, jika pelayanan yang diberikan baik, ramah dan cepat tanggap maka nasabah akan merasa puas.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat ditemukan beberapa saran yang sekiranya dapat menjadi masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Bank BTN Syariah KC kapten ahmad rivai Palembang:

1. Meskipun pelayanan yang diberikan kepada nasabah dirasa cukup memuaskan bagi nasabah, ada baiknya jika manajemen PT.Bank BTN Syariah KC kapten ahmad rivai Palembang tidak cepat merasa puas dengan prestasi yang dimiliki, akan lebih baik jika perusahaan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Selain itu karena tingkat kepuasan nasabah yang dapat berubah-ubah diharapkan ada pengukuran tingkat kepuasan nasabah secara berkala misalnya dengan penyebaran kuesoner berkala setiap 6 bulan sekali.
2. Sebaliknya PT.Bank BTN Syariah KC kapten ahmad rivai Palembang lebih meningkatkan pelayanan pada atribut yang termasuk pada kuadran prioritas utama. Misalnya dengan memperbaiki prosedur pelayanan kepada nasabah yang efektif dan efisien untuk lebih meningkatkan kecepatan dalam memberikan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah