

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah persepsi kualitas pelayanan, fasilitas dan juga *internet banking* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas Kantor Kas Rafflesia di Kota Batam. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan yaitu sebanyak 126 nasabah yang berada di Bank Sinarmas di Batam khususnya yang berlokasi di Ruko Rafflesia Batam Center.

Berdasarkan dari hasil analisis data, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.
2. Fasilitas berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.
3. *Internet Banking* berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.
4. Kualitas pelayanan , fasilitas dan *internet banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.

5.2 SARAN

Penelitian ini tidak terlepas dari beberapa keterbatasan yang nantinya dapat disempurnakan oleh peneliti selanjutnya, semoga saran dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya. Adapun saran dari penelitian ini antara lain :

1. Dilihat dari frekuensi nasabah yang ramai, sebaiknya menyediakan mesin *pin pad* dan mesin penghitung uang yang lebih agar nasabah mudah dan cepat dalam bertransaksi.
2. Menambah Sumber Daya Manusia (SDM) agar transaksi nasabah tidak tertunda.
3. Dikarenakan banyaknya nasabah dan kondisi ruangan yang sempit, sebaiknya diberikan pengharum ruangan.
4. Mentaati Standar Operasional Prosedur yang sudah diberikan terlihat rapi antara karyawan satu dengan karyawan lainnya.