

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebenaran atau tidaknya mengenai peningkatan jumlah nasabah berpengaruh atas kinerja karyawan di Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan bahwa hasil menyatakan adanya pengaruh dari kinerja karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro.

Dalam hasil jawaban responden variabel kinerja karyawan (X) banyak yang menjawab puas di skor 3 (tiga) dengan total sebanyak 1033 dengan rincian bahwa indikator *assurance* (jaminan) banyak menjawab puas di skor 3 (tiga) sebanyak 265, *realibility* (realibilitas/keandalan) banyak menjawab puas di skor 3 (tiga) sebanyak 286, *empathy* (empati) banyak menjawab puas di skor 3 (tiga) sebanyak 239, dan *responsiveness* (respon/kesigapan) banyak menjawab puas di skor 3 (tiga) sebanyak 243. Dan hasil jawaban responden variabel nasabah (Y) banyak yang menjawab puas di skor 3 (tiga) dengan total sebanyak 531 dengan rincian bahwa indikator minat berkunjung kembali banyak menjawab puas di skor 3 (tiga) sebanyak 265 dan indikator kesediaan merekomendasikan banyak menjawab puas di skor 3 (tiga) sebanyak 266.

Dalam hasil uji validitas variabel kinerja karyawan (X) bernilai valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang bernilai yang semua bernilai diatas dari tabel r_{tabel} tingkat signifikasi 5% yang bernilai 0,176, dalam contoh pembacaan di total *assurance* 1

sebesar 0,888 yang lebih besar dari r_{tabel} tingkat signifikasi 5% yang bernilai 0,176 sehingga dapat dilanjutkan dengan pengujian berikutnya. dan uji validitas variabel nasabah (Y) bernilai valid karena $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ yang semua bernilai diatas dari tabel r_{tabel} tingkat signifikasi 5% yang bernilai 0,176, dalam contoh pembacaan di total kunjung1 sebesar 0,941 yang lebih besar dari r_{tabel} tingkat signifikasi 5% yang bernilai 0,176 sehingga dapat dilanjutkan dengan pengujian berikutnya.

Dan dalam hasil uji hipotesis diperoleh nilai signifikan 0,0000 yang kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro.

B. SARAN

1. Bagi Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro

Dari penelitian ini penulis menyarankan kepada pihak karyawan Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro agar mempertahankan kinerja yang bernilai memuaskan terlebih untuk *empathy* dan *responsiveness*, sedangkan untuk *assurance* dan *realibility* lebih dikembangkan atau diperbaiki agar lebih baik lagi dan nasabah meningkat lebih banyak.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Didalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dikarenakan keterbatasan penulis. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini pembahasannya hanya mengenai menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah. Diharapkan bagi penelitian

selanjutnya agar lebih diperkembangkan lagi dengan pembahasan yang lain, dengan mengembangkan dari variabel kinerja karyawan seperti faktor kedisiplinan dan kemahiran kinerja karyawan.