

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Bukti fisik (*tangibles*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial di BPRS Amal Mulia Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar $-0,061$, nilai t hitung sebesar $-0,712$ dengan tingkat signifikansi $0,480$ lebih besar dari $0,05$ ($sig > 0,05$).
2. Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara parsial di BPRS Amal Mulia Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar $0,271$, nilai t hitung sebesar $2,251$ dengan tingkat signifikansi $0,028$ lebih kecil dari $0,05$ ($sig < 0,05$).
3. Keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial di BPRS Amal Mulia Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar $0,120$, nilai t hitung sebesar $1,182$ dengan tingkat signifikansi $0,242$ lebih besar dari $0,05$ ($sig > 0,05$).
4. Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara parsial di BPRS Amal Mulia Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan koefisien

regresi sebesar 0,305, nilai t hitung sebesar 2,580 dengan tingkat signifikansi 0,013 lebih kecil dari 0,05 ($sig < 0,05$).

5. Empati (*emphaty*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial di BPRS Amal Mulia Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,066, nilai t hitung sebesar 0,439 dengan tingkat signifikansi 0,662 lebih besar dari 0,05 ($sig > 0,05$).
6. Bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di BPRS Amal Mulia Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 16,510 dan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($sig < 0,05$). Sumbangan kelima dimensi sebesar 56,8%, sedangkan sisanya sebesar 43,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki keterbatasan, adapun keterbatasan itu adalah :

1. Tidak diketahui jumlah populasi yang pasti pada obyek penelitian ini, mengakibatkan jumlah sampel tidak representative menggambarkan populasi
2. Penelitian ini hanya mengambil sampel nasabah di BPRS Yogyakarta, akan lebih baik jika sampel yang diambil meliputi seluruh nasabah BPRS di Kota

Yogyakarta, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dalam lingkup yang lebih luas.

3. Penelitian metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, sehingga sangat mungkin datanya bersifat subyektif, akan lebih baik bila ditambahkan metode wawancara sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih lengkap.
4. Penelitian ini hanya meneliti kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Masih ada faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah misalnya faktor kualitas produk, emosional, harga, informasi, konsultasi, *order taking*, *caretaking*, *exceptions*, *billing*, dan pembayaran

C. SARAN

1. Diharapkan pada BPRS Amal Mulia untuk lebih meningkatkan kembali kualitas pelayanan dan tetaplah membina dan menjaga hubungan baik dengan nasabahnya, seperti memberikan suatu informasi yang terbaru dan selalu siap ketika nasabah itu memerlukan bantuan. Karena kesalahan sekecil apapun itu bias berakibat buruk bagi BPRS Amal Mulia. Karena kualitas pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam mempertahankan nasabah untuk lebih loyal terhadap perusahaan.
2. Penelitian ini sebaiknya dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian berikutnya dan hendaknya menambah variabel yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

3. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, misalnya faktor kualitas produk, emosional, harga, biaya, informasi, konsultasi, perhatian, tagihan dan pembayaran. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti kepuasan nasabah, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap nasabah, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi daripada angket yang jawabannya telah