

## BAB V

### KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

#### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Secara keseluruhan kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah, diperoleh nilai adj. R squer sebesar 0,532, artinya variabel kualitas jasa secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah sebesar 53,2%, sedangkan selebihnya 46,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari variabel kualitas jasa, yang tidak di masukkan dalam model pe nelitian ini.
- b. Hasil perhitungan diperoleh nilai adj. R squer sebesar 0,477, artinya variabel kualitas jasa secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera sebesar 47,7%, sedangkan selebihnya 52,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari variabel kualitas jasa, yang tidak di bahas dalam model penelitian ini.
- c. Dimensi yang paling berpengaruh pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera adalah sebagai berikut:

1) BPRS Dana Hidayatullah, Koefisien *tangibles* positif sebesar 0,576 dengan nilai signifikasinya 0,014, artinya bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah. Hal ini berarti jika *tangibles* ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah begitu juga sebaliknya. Dari ke lima dimensi di atas, dimensi yang signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah adalah dimensi *tengibles*. Kemungkinan hal tersebut dikarenakan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah menganggap bahwa bank tersebut memiliki fasilitas yang memadai, ruangan yang nyaman, kantor yang terlahat rapi sehingga nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah merasa puas pada dimensi bukti fisiknya (*tangibles*).

2) BPRS Madina Mandiri Sejahtera, Koefisien *tangibles* positif sebesar 0,563 dengan nilai signifikansi 0,005, artinya bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Hal ini berarti jika *tangible* ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera begitu juga sebaliknya. Dari ke lima dimensi di atas, dimensi yang signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri

karenakan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera menganggap bahwa bank tersebut memiliki fasilitas yang memadai, ruangan yang nyaman, kantor yang terlihat rapi, sehingga nasabah pada BPRS tersebut merasa puas pada sisi bukti fisiknya (*tangibles*).

## 2. Keterbatasan

Peneliti menyadari keterbatasan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini dengan harapan untuk menjadi perbaikan kedepannya, baik oleh peneliti sendiri maupun penelitian selanjutnya. Dalam sebuah penelitian tentunya terdapat keterbatasan-keterbatasan baik dalam penyusunan penelitian maupun ketika praktik langsung kelapangan. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini:

a. Penelitian ini hanya dilakukan pada dua BPRS yaitu BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Penelitian ini hanya fokus pada pengukuran kualitas jasa (SERVQUAL). Sehingga untuk kedepannya jika ada yang melakukan penelitian sejenis, dapat dikembangkan dengan menggunakan variabel-variabel lain yang dapat berdampak pada kepuasan nasabah.

b. Dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 80 responden, pengambilan sampel hanya dilakukan pada BPRS

Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera

Yogyakarta, sehingga masih dapat dipertimbangkan untuk mengambil sampel pada BPRS yang lain.

### 3. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

- a. Agar mampu bertahan di pasar perbankan syariah, BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta perlu mengembangkan kualitas jasa dengan penguatan pada aspek syariah. Produk yang dikeluarkan oleh bank harus sesuai dengan tuntunan syariah Islam, misalnya penjelasan produk dan akad yang digunakan, sehingga nasabah tidak menganggap sama antara BPR Syariah dengan BPR konvensional.
- b. Kepuasan nasabah perlu ditingkatkan dengan berupaya mengerti, memahami dan mewujudkan keinginan nasabah karena kepuasan nasabah merupakan kunci kesuksesan yang paling utama bagi sebuah perbankan. Nasabah yang merasa puas akan cenderung loyal terhadap bank tersebut dan bisa mempromosikan produk dan kualitas jasa yang ada pada bank tersebut atas kepuasan yang dirasakan.
- c. penelitian selanjutnya hendaknya menambah variabel-variabel

kualitas jasa yang lain seperti

bahasa yang bisa difahami nasabah), *credibility* (sifat jujur dan dapat dipecaya) dan *compliance* (prinsip syariah).

d. penelitian selanjutnya perlu menggunakan sampel yang lebih

besar sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih akurat.