

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi dari kualitas layanan yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Compliance dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah di lima Bank Syariah yang berada di Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis 132 kuesioner yang berisi pernyataan mengenai dimensi dari kualitas layanan Bank Syariah dan kepuasan nasabah. Data penelitian dianalisis secara kuantitatif dan untuk menguji hipotesis digunakan alat analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 21.

Setelah melakukan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan hanya 2 hipotesis saja yang didukung yaitu hipotesis 3 *responsiveness* dan 5 *emphaty* yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah dari keenam hipotesis yang diajukan peneliti.
2. Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa dari keenam variabel yang diteliti, variabel *responsiveness* yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah yaitu dengan beta sebesar 0,693 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.
3. Pengujian koefisien determinasi dalam penelitian ini dianggap cukup besar yaitu 0,911. Nilai ini berarti bahwa kepuasan nasabah Bank

Syariah dapat dipengaruhi oleh keenam dimensi kualitas layanan sebesar 91,1% dan sisanya 8,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dikemukakan oleh peneliti yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan untuk penelitian selanjutnya mengenai penelitian yang sama sebagai berikut :

1. Bagi Bank Syariah

Dari hasil penelitian dikemukakan bahwa *responsiveness* dan *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sehingga karyawan Bank Syariah perlu untuk memerhatikan faktor *resvonsiveness*, dan, *empathy* dalam menjalankan operasional Bank.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Diharapkan agar peneliti selanjutnya menambah Bank Syariah yang akan diteliti seperti BNI Syariah, BRI Syariah dan Panin Syariah dan menambahkan sampel penelitian diluar mahasiswa, sehingga hasilnya dapat lebih digeneralisasi.
- b. Penelitian selanjutnya juga bisa membandingkan objek yang digunakan seperti kualitas layanan di Bank Umum Syariah dengan Bank Konvensional atau Badan Pembiayaan rakyat Syariah. Hal tersebut agar dapat dilihat perbedaan kualitas layanan dari masing-masing lembaga keuangan.

- c. Peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel lain dalam meningkatkan kepuasan nasabah seperti variabel persepsi harga dan biaya beralih agar dapat melihat faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah.