

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan mengacu rumusan masalah pada penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai variabel kualitas pelayanan (X) pada tabel 4.13 memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 47,31 dan standar deviasinya sebesar 2,704. Berdasarkan hasil kategory pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan (X) di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang termasuk dalam kategorisasi skor $45,958 \leq X < 48,662$ yaitu cukup baik dengan skor minimum terendah yaitu sebesar 34 dan jumlah skor maximum sebesar 50.
2. Berdasarkan nilai variabel kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* (Y) memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 47,33 dan standar deviasinya sebesar 2,857. Berdasarkan hasil kategori pada tabel 4.14, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang masuk dalam kategorisasi cukup baik yang terbukti dengan nilai *mean* 47,33 berada diantara skor $45,901 \leq X < 48,758$.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Hal tersebut berdasarkan hasil Uji signifikasi (Uji t) yang terdapat pada tabel 4.22 dengan hasil perolehan $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($22,367 \geq 1,966904$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya secara parsial menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel X terhadap variabel Y. Dan berdasarkan pada tabel 4.20 dapat diketahui nilai koefisien determinasi atau *R square* sebesar 0,596. Sehingga dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* (Y) sebesar 59,6% sedangkan sisanya 40,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, yaitu faktor tersebut seperti kualitas produk, emosional, harga dan biaya.

B. Saran

Dalam penelitian ini tentunya masih memiliki banyak kekurangan, baik keterbatasan waktu, keterbatasan data, dan juga keterbatasan dalam penulisan dari penelitian ini. Maka dari hal tersebut agar mendapatkan hasil yang lebih memuaskan dan lebih mendalam maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* sudah termasuk dalam kategori cukup baik, dengan demikian adanya penelitian dapat dijadikan bahan untuk evaluasi untuk BPRS Lantabur Tebuireng Jombang agar kualitas pelayanan kepada nasabah tabungan *tadhabur* tetap bertahan dan jauh lebih baik lagi. Disarankan juga untuk terus mengembangkan kualitas fisik kantor agar nasabah merasa nyaman serta menjalin hubungan dan komunikasi yang baik kepada nasabah dan juga perhatian khusus kepada setiap nasabah dengan adil agar nasabah semakin merasa puas terhadap kualitas pelayanan di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk lebih dapat mengembangkan variabel-variabel yang nantinya akan diteliti, sebab tidak menutup kemungkinan bahwa dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan mendapati kesimpulan yang lebih baik lagi. Bagi peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas responden tidak hanya di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang saja, melainkan BPRS atau lembaga keuangan lain sehingga potensi abstraksi dapat menyeluruh.