

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura, maka dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian kepada 329 responden nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan. Pada hasil penelitian variabel kualitas pelayanan sebanyak 274 responden menjawab kategori sangat baik dengan persentase 83,28%. Sebanyak 54 responden menjawab kategori baik dengan persentase yaitu 16,42%. Sebanyak 1 responden menjawab kategori cukup baik dengan persentase 0,3%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dari 329 responden sebanyak 99,07% atau 328 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura mendapat kategori baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian kepada 329 responden nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura dengan menggunakan indikator kepuasan nasabah. Pada hasil penelitian untuk variabel kepuasan nasabah sebanyak 265 responden menjawab kategori sangat puas dengan persentase paling banyak yaitu 80,55%. Sebanyak 61 responden menjawab kategori puas dengan persentase 18,54%.

Sebanyak 3 responden menjawab kategori cukup puas dengan persentase 0,91%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dari 329 responden sebanyak 99,09% atau 326 responden menyatakan bahwa kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura memperoleh kategori puas.

3. Berdasarkan dari hasil yang diperoleh uji korelasi diketahui nilai pearson sebesar 0,688 dan diperoleh nilai signifikan 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai korelasi pearson berada antara 0,61-0,80. Sehingga diperoleh hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah yaitu hubungan yang kuat. Selanjutnya diperoleh bahwa thitung pada variabel kualitas pelayanan yaitu 2,880. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa thitung > ttabel yaitu $2,880 > 1,649$ berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak dan pada penelitian ini terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil analisis regresi linier sederhana bahwa persamaan regresi $Y = 40,617 + 0,103 X$. Sehingga dari hasil tersebut menunjukkan bahwa penambahan 1% nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,103. Selanjutnya diperoleh hasil uji determinasi yaitu koefisien determinasi atau R square sebesar 0,338 berarti variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 33,8% terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura. Sedangkan sisanya yaitu

66,2% dipengaruhi pada variabel lain yaitu terjangkaunya harga, faktor emosional dan kemudahan yang tidak ada pada penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan yakni sebagai berikut:

1. Bagi Dunia Akademik

Saya berharap skripsi ini bisa dijadikan sebagai salah satu sumber referensi dan sumber informasi serta data penunjang mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, serta menambah khazanah ilmu pengetahuan untuk kemudian dijadikan bahan kajian dalam mengembangkan konsep kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini disarankan untuk dapat meneruskan penelitian ini dengan mencari variabel baru yang diidentifikasi dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura selain variabel kualitas pelayanan.

3. Bagi Dunia Praktik

Untuk calon nasabah dengan adanya penelitian ini diharapkan semakin banyak nasabah yang akan menggunakan jasa layanan Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura sehingga menambah jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura.