

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan mengenai pengaruh *Tangible quality*, *Responsiveness* dan Nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah BPRS di kudus, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Tangible quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari uji statistik diatas. Dapat disimpulkan bahwa *Tangible quality* atau kualitas bukti fisik sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasaba. Yang berarti nasabah juga memperhatikan tipe teknologi, fasilitas, penampilan dan kerapian staf dan lain sebagainya. Dengan begitu *Tangible quality* (kualitas bukti fisik) memiliki pengaruh dengan kepuasan yang dirasakan nasabah.
2. Variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat pada uji Statistik diatas. *Responsivness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan para nasabah akan memperhatikan dan merasakan respon dari karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang meliputi kesigapan karyawan dan melayani nasabah serta kecepatan karyawan dalam memproses transaksi, dan menangani keluhan nasabah. Misalnya, kesediaan untuk menangani pertanyaan dengan segera, mendengarkan keluhan, menerima saran untuk perbaikan dan lain sebagainya.
3. Variabel Nilai nasabah ternyata tidak berengaruh terhadap kepuasan nasabah, Dikarenakan nilai perasaan emosional, perasaan yang diharapkan dari komunikasi/interaksi antara nasabah dengan karyawan, kualitas jasa, produk maupun servis yang mereka terima belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Sehingga dimensi nilai nasabah dalam kepuasan nasabah perlu ditingkatkan lagi sehingga nasabah akan puas. Oleh sebab itu BPRS harus lebih proaktif dalam memberikan dan memperbaiki kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

1. Bagi pihak nasabah

Penelitian ini adalah sebagai gambaran tingkat kepuasan nasabah khususnya dari segi *Tangible quality* (kualitas bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), dan Nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah BPRS di Kudus. Mereka harus memberikan penilaian apa adanya kepada bank, apabila menurut nasabah pelayanan kurang baik, menawarkan produk dengan kualitas kurang baik, daya tanggap yang kurang memuaskan dan lokasi perusahaan yang kurang strategis, hal itu dapat dijadikan bank sebagai koreksi agar perusahaan mengoptimalkan kembali. Sehingga pada masa yang akan datang nasabah dapat merasakan pelayanan yang memuaskan tentunya.

2. Bagi pihak Bank

Tingkat kepuasan nasabah yang berbeda-beda atas kinerja suatu bank harus dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas perusahaan BPRS di Kudus. Mulai dari kualitas pelayanan khususnya *Tangible quality* (kualitas bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), dan Nilai nasabah. Apabila tingkat kepuasan nasabah yang diperoleh tinggi, maka perusahaan perlu mempertahankan kinerjanya. Namun jika tingkat kepuasan nasabah di perusahaan rendah maka bank harus melakukan evaluasi dan inovasi untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi, sehingga keberadaanya dapat bertahan lama dalam jangka waktu yang lama pula.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharap untuk bisa dapat mengkaji lebih dalam lagi terkait variabel Nilai nasabah untuk penelitian yang sama sehingga dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas terkait masalah yang diteliti. Untuk objek penelitian bisa dikembangkan lagi, tidak harus BPRS di kota Kudus melainkan peneliti selanjutnya diharap bisa melakukan penelitan pada BPRS di seluruh Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dpat menjadi salah satu rujukan atau upaya informasi yang digunakan dalam penelitian mendatang.