

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh signifikan antara *Tangibles* terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM BNI Syariah Kudus. Ini dibuktikan dengan adanya uji statistik koefisien regresi secara parsial (uji t) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,331 dengan nilai probabilitas 0.022. Selain itu juga telah ditunjukkan dari hasil uji regresi linier yang telah membuktikan hipotesis pertama. Jadi apabila *tangibles* atau wujud fisik pada ATM terpenuhi maka kepuasan nasabah pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus meningkat.
2. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara *reliability* atau kehandalan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus, ini dibuktikan dengan adanya uji statistik koefisien regresi secara parsial (uji t) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -1,169 dengan nilai probabilitas 0.246. Selain itu juga telah ditunjukkan dari hasil uji regresi linier yang telah membuktikan hipotesis kedua. Jadi apabila *reliability* atau kehandalan pada ATM terpenuhi maka tingkat kepuasan nasabah pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus bertambah.
3. Dari hasil analisis data secara parsial diperoleh hasil bahwa variabel *responsiveness* atau daya tanggap tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, ini dibuktikan dengan adanya uji statistik koefisien regresi secara parsial (uji t) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,998 dengan nilai probabilitas 0.321. Selain itu juga telah ditunjukkan dari hasil uji regresi linier yang telah membuktikan hipotesis ketiga. Jadi apabila *reliability* atau kehandalan pada ATM terpenuhi maka kepuasan nasabah pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus akan meningkat.

4. *Assurance* atau jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, ini dibuktikan dengan adanya uji statistik koefisien regresi secara parsial (uji t) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,169 dengan nilai probabilitas 0.002. Selain itu juga telah ditunjukkan dari hasil uji regresi linier yang telah membuktikan hipotesis keempat. Jadi apabila *Assurance* atau jaminan pada ATM terpenuhi maka tingkat kepuasan nasabah pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus akan bertambah.

B. Keterbatasan penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang menimbulkan gangguan dan kekurangan terhadap hasil penelitian ini. keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut :

1. Keterbatasan referensi tentang penelitian ataupun riset sebelumnya, sehingga mengakibatkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan, baik dari segi hasil penelitian maupun pada analisisnya.
2. Keterbatasan mengenai pemilihan variabel yang diteliti seperti yang disebutkan dalam penelitian ini, sehingga hasil penelitian ini hanya berfokus pada variabel-variabel tersebut.
3. Keterbatasan tentang sampel yang digunakan hanya 95 responden, sehingga peneliti kurang maksimal dalam menyebar angket/ kuesioner.
4. Keterbatasan tentang jumlah pertanyaan dalam kuesioner, sehingga skor yang didapatkan jumlahnya sedikit.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka ada beberapa saran yang bisa penulis berikan untuk penelitian selanjutnya diantaranya yaitu :

1. Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama disarankan untuk menyempurnakan penelitian misalnya menambahkan variabel-variabel di luar penelitian ini. Mengingat kemampuan yang dimiliki dalam menerangkan masih terbatas.

2. Bagi Bank BNI Syariah Cabang Kudus dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaiknya perusahaan memperhatikan beberapa item hasil yang telah diujikan dalam penelitian ini. Semakin baik persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

D. Penutup

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan taufik-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Rasulullah SAW yang kita harapkan syafa'atnya kelak di hari kiamat.

Penulis menyadari meskipun dalam penulisan skripsi ini telah berusaha semaksimal mungkin, namun dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Hal ini semata-mata merupakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan yang akan datang untuk mencapai kesempurnaan.

Akhirnya penulis hanya berharap semoga skripsi ini dapat menambah khazanah keilmuan, bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Aamiin.