

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil pengolahan dan pengujian data yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu :

1. Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Disimpulkan pada hasil uji T dengan H_1 diterima, yaitu nilai t hitung dibandingkan dengan t tabel adalah $2,553 > 1,990$. Nilai signifikansi yang didapatkan $0,013 < 0,05$. Artinya, pada Standar Operasional Prosedur memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Disimpulkan pada hasil uji T dengan H_2 diterima, yaitu nilai t hitung dibandingkan dengan t tabel adalah $3,701 > 1,990$. Nilai signifikansi yang didapatkan $0,000 < 0,05$. Artinya, pada kualitas layanan memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah.
3. Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa pelayanan transaksi berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Disimpulkan pada hasil uji F dengan H_3 diterima, yaitu nilai F hitung dibandingkan dengan F tabel $12,182 > 3,115$. Nilai signifikansi yang di dapatkan. $0,000 < 0,05$. Artinya, pada pelayanan transaksi memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran-Saran

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Pada penelitian ini variabel (Standar Operasional Prosedur dan Kualitas Pelayanan) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah hanya sebesar 24%, sedangkan 76% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel (Standar Operasional Prosedur dan Kualitas Pelayanan) sangat kurang mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan demikian, disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas dan informasi yang lebih lengkap.

2. Bagi Pihak BTH Amanah Kudus

Bagi pihak BTH Amanah Kudus diharapkan tetap dapat memperhatikan aspek-aspek yang menjadi harapan dari penilaian nasabah seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan. Penilaian tersebut murni berasal atas sistem dan pelayanan yang diberikan oleh BTH Amanah Kudus. Keputusan nasabah untuk tetap bertahan atau berhenti menggunakan produk dipengaruhi oleh sistem dan pelayanan yang dirasakan. Meskipun dalam penelitian ini tidak semua penilaian yang disebutkan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, tetapi penilaian tersebut harus selalu diperhatikan untuk mempertahankan citra BTH Amanah Kudus. Sesuai dengan hasil penelitian lapangan yang diperoleh, cara untuk mempertahankan dan meningkatkan penilaian kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan:

- a) Penerapan Standar Operasioanl Prosedur (SOP) mendapatkan penilaian dalam kriteria baik oleh responden, penilaian kepuasan nasabah dapat selalu menjaga prinsip-prinsip syariah dalam setiap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan meningkatkan dengan pemberian pelatihan profesi kepada seluruh karyawan dan pemberian arahan pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) agar menjadi karyawan yang terampil dan dapat terus melakukan pelayanan yang prima kepada nasabah.
- b) Peningkatan Kualitas Pelayanan juga mendapatkan penilaian dalam kriteria cukup baik oleh responden, pelayanan terhadap nasabah dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan oleh BTH Amanah melalui peran saling menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah menciptakan kesan positif saat bertemu dengan nasabah, dan juga dalam memudahkan pelayanan melalui online bias digunakannya sebuah layanan media digital untuk nasabah melakukan transaksi atau penggunaan layanan BTH Amanah Kudus.