

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik, proses, karyawan terhadap keputusan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara dengan jumlah responden sebanyak 88 anggota. Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan, dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut.

1. Pengaruh wujud fisik KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan menabung memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan  $0.014 < 0.05$  dan nilai  $t$  hitung  $2.236 > 1.988$ . Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung lebih besar daripada nilai  $t$  tabel 1,988 dan nilai Sig lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian menyatakan bahwa wujud fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Menabung, untuk wujud fisik adalah sebesar 2.236 untuk nilai signifikan adalah 0.014 sehingga dapat disimpulkan bahwa wujud fisik yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan menabung nasabah, dan dapat dijelaskan pula bahwa semakin tinggi kualitas lingkungan fisik akan mampu meningkatkan kepuasan menabung nasabah.
2. Proses berpengaruh terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan  $0.027 < 0.05$  dan nilai  $t$  hitung  $2.097 > 1.988$ . Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung lebih besar daripada nilai  $t$  tabel 1,988 dan nilai Sig lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel proses mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung menunjukkan bahwa persamaan regresi

sangat signifikan. hasil pengujian nilai hitung untuk variable proses (X2) sebesar 2.097 untuk nilai signifikan adalah 0.027. Artinya semakin besar proses maka makin tinggi pula keputusan menabung.

3. Karyawan terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera. Hal ini dapat dilihat dari uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung  $>$  t tabel ( $2.159 > 1.988$ ) dan nilai sig yang lebih kecil dari signifikan 5% ( $0,024 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan karyawan berpengaruh terhadap keputusan menabung di KJKS Bangun Asa Jepara.
4. Pengaruh wujud fisik, proses dan karyawan terhadap kepuasan menabung yaitu ada pengaruh yang signifikan antara X1, X2 dan X3 terhadap Y sehingga wujud fisik, proses dan karyawan terhadap kepuasan menabung secara bersama-sama menunjukkan pada nilai F Anova sebesar 4.648 dengan taraf signifikan 0 sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara X1, X2 dan X3 terhadap Y, Koefisien regresi berganda ditemukan nilai sebesar 31.725 artinya jika variabel X1, X2 dan X3 nilainya adalah 0 maka nilai Y adalah 31.725. dan pada koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi R menunjukkan bahwa variabel wujud fisik, proses dan karyawan dapat berpengaruh terhadap keputusan menabung sebesar 0.29 yaitu 29 %, sedangkan sisanya sebesar 71% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasinya maka peneliti mengajukan saran-saran sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan  
Perusahaan KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara hendaknya meningkatkan kualitas wujud fisik dalam hal

kebersihan di dalam maupun di luar ruangan sehingga dapat meningkatkan kenyamanan nasabah

2. Bagi karyawan  
Karyawan Perusahaan dapat memberikan kemudahan dan keramahan dalam melayani nasabah yang kurang atau tidak paham dalam melakukan transaksi di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara
3. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya menggunakan variabel - variabel yang digunakan oleh penelitian ini, sehingga peningkatan wujud fisik, proses dan karyawan dalam meningkatkan kepuasan menabung nasabah

