

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *self service technology* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus. Sampel yang digunakan 100 responden. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil pengujian statistik *self service technology* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $5.189 >$ nilai t_{tabel} sebesar 1.660 , maka t_{hitung} berada pada daerah H_0 ditolak dan H_a diterima dengan taraf signifikan lebih kecil dari $0,05$ yaitu sebesar $0,000$ secara parsial *self service technology* merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus. Dan t_{hitung} positif artinya *self service technology* berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.
2. Hasil pengujian statistik Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t_{hitung} 7.739 dengan nilai t_{tabel} 1.660 , maka t_{hitung} berada pada daerah H_0 ditolak dan H_a diterima dengan taraf signifikan lebih kecil dari $0,05$ yaitu sebesar $0,000$ yang berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan secara parsial kualitas layanan merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus. Dan t_{hitung} positif artinya kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus
3. Hasil pengujian statistik terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama variabel *self service technology* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus, ini dibuktikan dengan kesimpulan pengujian dengan sebesar f_{hitung} $59.444 >$ nilai f_{tabel} sebesar 3.089 , maka f_{hitung} bernilai positif, kaidah pengambilan keputusannya dikatakan

berpengaruh jika nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} , dengan taraf signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan. Jadi variabel *self service technology* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka saran yang diberikan untuk peneliti selanjutnya meliputi:

1. Saran untuk Perusahaan

Bank Syariah Indonesia perlu mempertahankan sistem yang ada dan dapat menambah variasi fitur yang membantu meningkatkan besaran pengaruh layanan *self service technology* dalam beberapa item seperti *functionality*, *enjoyment*, *security/privacy*, *design*, *convenience*, *customization*, dan *assurance*. Serta perusahaan dapat mempertahankan atau bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dan tetap sesuai syariah.

2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel atau menggunakan variabel lain seperti citra perusahaan, keunggulan produk, rasa percaya, dan lain-lain untuk menguji kepuasan nasabah dan bisa melakukan penelitian terhadap perusahaan di bidang lain yang sudah beroperasi lebih lama.