

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan, pembahasan pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BPR Syariah Dinar Ashri Kota Mataram dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis olah data yang telah dilakukan dengan SPSS untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada data-data penelitian ini, maka variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian dilihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,885 > 1,960$) dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,34 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPR Syariah Dinar Ashri Kota Mataram.
2. Hasil uji Koefisien Determinasi R menunjukkan hubungan dan pengaruh yang cukup kuat dimana nilai R sebesar 0,787 dan nilai *R square* sebesar 0,548, maka dapat disimpulkan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah sudah sejalan dengan rumusan dan hipotesa yang ditetapkan oleh peneliti.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran berikut:

1. Bank BPR Syariah Dinar Asri Kota Mataram memerlukan penggabungan ukuran kualitas layanan baru, khususnya menambah kuantitas Teller dan Costumer Service, untuk memikat minat pelanggan. Langkah strategis ini bertujuan untuk secara efektif memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan selama transaksi, sehingga memastikan kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan.
2. Secara terus menerus melakukan pembaharuan dalam pelayanan dan produk, sehingga nasabah semakin percaya terhadap peran dan manfaat Bank BPR Syariah Dinar Asri Kota Mataram serta mempertahankan citra sebagai lembaga keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Irma Wahyuni. 2020. "Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S.Parman Medan." *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*.
- Akmalia, I.,(2013). "Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang." *Manajemen Bisnis* 2 (1): 69–80. <https://doi.org/10.22219/jmb.v2i1.1485>.
- Belitang, Mandiri. 2017. "No Title," 1–111.
- Bisnis, Jurnal, and Manajemen Volume. 2016. "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta Putri Dwi Cahyani University Muhammadiyah Purwokerto Hutagalung, Muhammad Abrar Kasmin. 2014. "Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Minat Masyarakat Pada Bank Syariah." *Jurnal Al-Qasd* 1 (66): 407–18.
- Karinda, Mega, Jantje L Sepang, and Christoffel M O Mintardjo. 2016. "The Improvement Of Banking Service Performance" 16 (03): 382–93.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Edisi 12, Jilid 1, Jakarta, Erlangga,)
- Nugrohoseno, Dwiarko, and Harum Charismini. 2008. "Jurnal Bisnis Dan Manajemen." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 1 (031): 13–21.
- Nurdiansyah, Dede. n.d. "PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH BPRS AL-SALAM."
- Pangkep, D I K A B. 2020. "No Title."
- Pt, Utama, Bank Mega, and Syariah Cabang. n.d. "Persepsi Nasabah Tentang Relationship Marketing Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas (Studi Pada Nasabah Tabungan." In , 1–14.
- Pundi, Bank, Cabang A Rivai, Bank Pundi, Cabang A Rivai, Bank Pundi, and Cabang A Rivai. n.d. "Kesesuaian Ekspektasi Dan Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Jasa (Ninin Non Ayu Salmah)," 80–89.
- Siyamto, Yudi. 2017. "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 03 (01): 63–76.
- Sufriadi, Dedi. 2020. "Persepsi Nasabah Terhadap Praktik Produk Pembiayaan

Murabahah BNI Syariah Cabang Banda Aceh” 13 (1).

Syariah, Bank, Cabang Malang, Lailatul Iffah, M Faisal Abdullah, and Yulis Nurul Aini. n.d. “Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan” 3 (1): 79–96.

(Sugiyono, 2011:12) Metode penelitian kuantitatif, kuantitatif dan R&D. Bandung : alfabeta.

Wulandari, Deasy, and Universitas Jember. 2017. “PERSEPSI NASABAH TERHADAP IMPLEMENTASI” 2017: 27–28.

Zakiah, Nikmatus, Universitas Nurul Jadid, Bank Syariah, and Bank Konvensional. 2020. “Analisis Perbandingan Pelayanan” 5 (2): 48–57.

Flamin, Alamsyah, and Asnaryati. 2013. “Potensi Ekowisata Dan Strategi Pengembangan Tahura Nipa- Nipa, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara(Ecotourism Potential and Strategy Development of Tahura Nipa-Nipa , Kendari City , Southeast Sulawesi).” *Jurnal Penelitian Kehutanan Wallacea* 2 (2): 154–68.

García Reyes, Luis Enrique. 2013. “No Title No Title.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 1689–99.

Nugrohoseno, Dwiarko, and Harum Charismini. 2008. “Jurnal Bisnis Dan Manajemen.” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 1 (031): 13–21.

Nasution, 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor, Ghalia Indonesia.

LAMPIRAN



Lampiran 1. Tabulasi Data Kuesioner Penelitian

NO RES	Variabel Kualitas Pelayanan Frontliner						TOTAL	Variabel Nilai Nasabah						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5			P1	P2	P3	P4	P5		
R1	4	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	5	21
R2	5	5	5	5	5	2	22	5	5	5	5	5	2	22
R3	5	4	5	4	1		19	5	4	5	4	1		19
R4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20
R5	4	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	4	3	18
R6	1	2	2	1	4		10	1	2	2	1	4		10
R7	4	4	4	4	5		21	4	4	4	4	5		21
R8	5	4	5	4	3		21	5	4	5	4	3		21
R9	4	3	4	4	3		18	4	3	4	4	3		18
R10	1	3	5	2	4		15	1	3	5	2	4		15
R11	4	4	4	3	5		20	4	4	4	3	5		20
R12	4	4	4	4	2		18	4	4	4	4	2		18
R13	2	2	2	2	2		10	2	2	2	2	2		10
R14	4	4	3	3	1		15	4	4	3	3	1		15
R15	4	4	4	4	5		21	4	4	4	4	5		21
R16	5	5	5	5	4		24	5	5	5	5	4		24
R17	3	3	3	4	3		16	3	3	3	4	3		16
R18	5	4	3	3	3		18	5	4	3	3	3		18
R19	4	4	4	4	4		20	4	4	4	4	4		20
R20	5	5	5	4	5		24	5	5	5	4	5		24
R21	1	1	1	1	1		5	4	4	4	4	5		21
R22	4	4	3	4	2		17	5	5	5	5	2		22
R23	3	3	4	5	4		19	5	4	5	4	1		19
R24	4	4	4	5	4		21	4	4	4	4	4		20
R25	1	1	1	2	3		8	4	4	3	4	3		18
R26	4	4	3	4	5		20	1	2	2	1	4		10
R27	3	4	3	4	5		19	4	4	4	4	5		21
R28	5	4	5	4	4		22	5	4	5	4	3		21
R29	4	2	3	4	2		15	4	3	4	4	3		18
R30	3	2	2	2	2		11	1	3	5	2	4		15
R31	4	4	4	4	5		21	4	4	4	3	5		20
R32	5	5	5	5	2		22	4	4	4	4	2		18
R33	5	4	5	4	1		19	2	2	2	2	2		10
R34	4	4	4	4	4		20	4	4	3	3	1		15
R35	4	4	3	4	3		18	4	4	4	4	5		21
R36	1	2	2	1	4		10	5	5	5	5	4		24
R37	4	4	4	4	5		21	3	3	3	4	3		16
R38	5	4	5	4	3		21	5	4	3	3	3		18
R39	4	3	4	4	3		18	4	4	4	4	4		20
R40	1	3	5	2	4		15	5	5	5	4	5		24
R41	5	5	5	4	5		24	4	4	4	4	5		21
R42	1	1	1	1	1		5	5	5	5	5	2		22
R43	4	4	3	4	2		17	5	4	5	4	1		19
R44	3	3	4	5	4		19	4	4	4	4	4		20
R45	4	4	4	5	4		21	4	4	3	4	3		18
R46	1	1	1	2	3		8	1	2	2	1	4		10
R47	4	4	3	4	5		20	4	4	4	4	5		21
R48	4	4	4	3	5		20	5	4	5	4	3		21
R49	4	4	4	4	2		18	4	3	4	4	3		18
R50	2	2	2	2	2		10	1	3	5	2	4		15
R51	4	4	3	3	1		15	4	4	4	3	5		20
R52	4	4	4	4	5		21	4	4	4	4	2		18
R53	5	5	5	5	4		24	2	2	2	2	2		10
R54	3	3	3	4	3		16	4	4	3	3	1		15
R55	5	4	3	3	3		18	4	4	4	4	5		21
R56	4	4	4	4	4		20	5	5	5	5	4		24
R57	4	4	4	4	5		21	3	3	3	4	3		16
R58	5	5	5	5	2		22	5	4	3	3	3		18
R59	5	4	5	4	1		19	4	4	4	4	4		20
R60	4	4	4	4	4		20	5	5	5	4	5		24
R61	4	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	5		21
R62	1	2	2	1	4		10	5	5	5	5	2		22

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas SPSS

Variabel X

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	Total
P1	Pearson Correlation	1	,838**	,657**	,793**	,049	,840**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,628	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P2	Pearson Correlation	,838**	1	,778**	,759**	,297**	,924**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,003	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P3	Pearson Correlation	,657**	,778**	1	,664**	,263**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,009	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P4	Pearson Correlation	,793**	,759**	,664**	1	,196	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,054	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P5	Pearson Correlation	,049	,297**	,263**	,196	1	,479**
	Sig. (2-tailed)	,628	,003	,009	,054		,000
	N	98	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	,840**	,924**	,846**	,857**	,479**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 3. Uji Reabilitas Variabel X dan Y

Uji Reabilitas Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,835	5

Uji Validitas Variabel Y



Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	Total
P1	Pearson Correlation	1	,844**	,514**	,812**	-,106	,810**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,300	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P2	Pearson Correlation	,844**	1	,686**	,790**	,107	,904**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,293	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P3	Pearson Correlation	,514**	,686**	1	,612**	,144	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,156	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P4	Pearson Correlation	,812**	,790**	,612**	1	,001	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,994	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P5	Pearson Correlation	-,106	,107	,144	,001	1	,369**
	Sig. (2-tailed)	,300	,293	,156	,994		,000
	N	98	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	,810**	,904**	,776**	,848**	,369**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4. Uji Reabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,751	5

Uji Regresi Ordinal Variabel X

Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	261,471			
Final	,000	261,471	16	,000

Link function: Logit.

Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	,317	88	1,000
Deviance	,631	88	1,000

Link function: Logit.

Pseudo R-Square

Cox and Snell	,931
Nagelkerke	1,000
McFadden	1,000

Link function: Logit.

Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
P1	Sangat Tidak Puas	14	14,3%
	Tidak Puas	4	4,1%
	Cukup Puas	10	10,2%
	Puas	47	48,0%
	Sangat Puas	23	23,5%
P2	Sangat Tidak Puas	6	6,1%
	Tidak Puas	12	12,2%
	Cukup Puas	14	14,3%
	Puas	56	57,1%
	Sangat Puas	10	10,2%
P3	Sangat Tidak Puas	6	6,1%
	Tidak Puas	10	10,2%
	Cukup Puas	23	23,5%
	Puas	35	35,7%
	Sangat Puas	24	24,5%
P4	Sangat Tidak Puas	7	7,1%
	Tidak Puas	13	13,3%
	Cukup Puas	10	10,2%
	Puas	55	56,1%
	Sangat Puas	13	13,3%
P5	Sangat Tidak Puas	10	10,2%
	Tidak Puas	19	19,4%
	Cukup Puas	21	21,4%
	Puas	25	25,5%
	Sangat Puas	23	23,5%
Valid		98	100,0%
Missing		0	
Total		98	

Lampiran 5. Uji Regresi Ordinal Variabel Y

Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	243,712			
Final	,000	243,712	14	,000

Link function: Logit.

Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	,348	50	1,000
Deviance	,690	50	1,000

Link function: Logit.

Pseudo R-Square

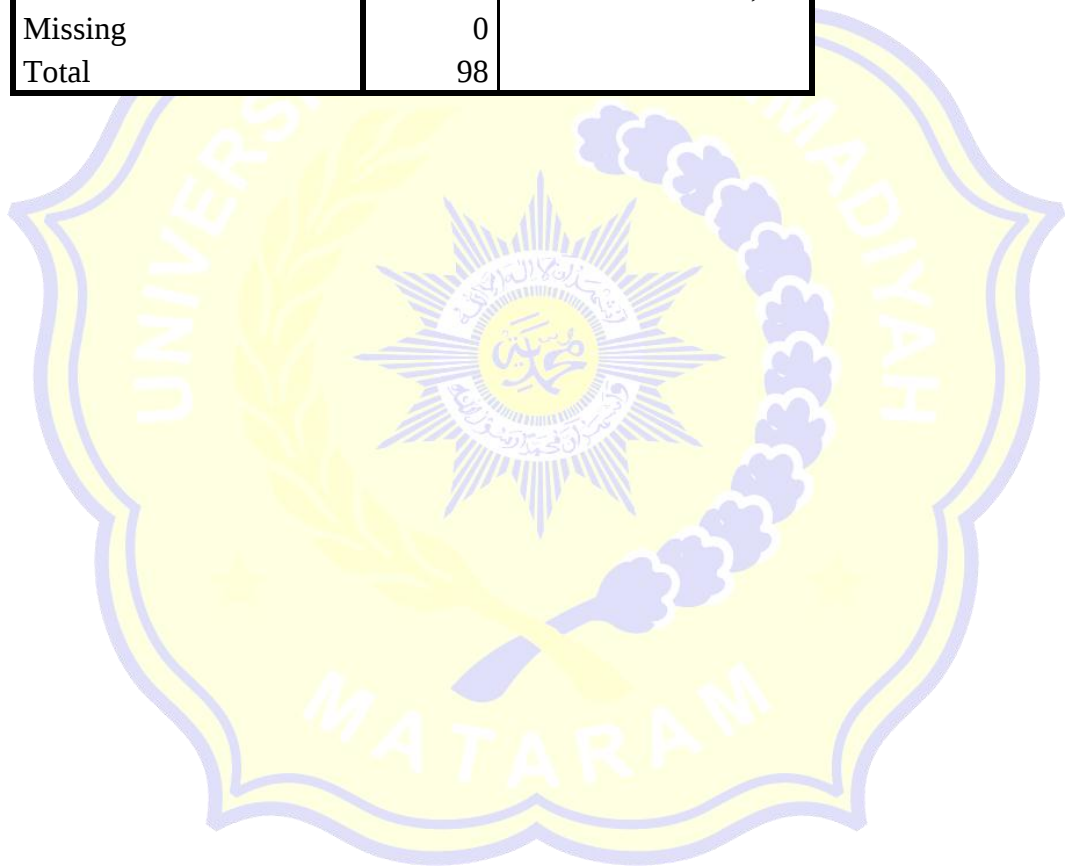
Cox and Snell	,917
Nagelkerke	1,000
McFadden	1,000

Link function: Logit.

Case Processing Summary

	N	Marginal Percentage
P1 Sangat Tidak Puas	10	10,2%
Tidak Puas	5	5,1%
Cukup Puas	5	5,1%
Puas	49	50,0%
Sangat Puas	29	29,6%
P2 Tidak Puas	10	10,2%
Cukup Puas	15	15,3%
Puas	59	60,2%
Sangat Puas	14	14,3%
P3 Tidak Puas	10	10,2%
Cukup Puas	20	20,4%
Puas	39	39,8%
Sangat Puas	29	29,6%

P4	Sangat Tidak Puas	5	5,1%
	Tidak Puas	10	10,2%
	Cukup Puas	15	15,3%
	Puas	58	59,2%
	Sangat Puas	10	10,2%
P5	Sangat Tidak Puas	10	10,2%
	Tidak Puas	15	15,3%
	Cukup Puas	25	25,5%
	Puas	24	24,5%
	Sangat Puas	24	24,5%
Valid		98	100,0%
Missing		0	
Total		98	



Lampiran 6. Dokumentasi Kegiatan

Pembagian Kuensioner Bersama Nasabah



Pengisian Kuensioner





Selesai Wawancara

