

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil uji one sampel t test, diperoleh nilai t hitung sebesar -360,105 dan diperoleh nilai t tabel sebesar 1,672. Nilai t hitung  $(-360,105) < t$  tabel (1,672), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Nilai rata-rata Kualitas Layanan pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare yaitu sebesar 89% dari yang diharapkan dan memiliki klasifikasi yang sangat baik.
2. Dari hasil uji one sampel t test diperoleh nilai t hitung sebesar -329,273 dan diperoleh nilai t tabel sebesar 1,672. Nilai t hitung  $(-329,273) < t$  tabel (1,672), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Nilai rata-rata Kepercayaan di BTN Syariah KCPS Parepare yaitu sebesar 86% dari yang diharapkan dan memiliki klasifikasi yang sangat baik.
3. Dari hasil uji one sampel t test diperoleh nilai t hitung sebesar -300,071 dan diperoleh nilai t tabel sebesar 1,672. Nilai t hitung  $(-300,071) < t$  tabel (1,672), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Nilai rata-rata Kepuasan Nasabah di BTN Syariah KCPS Parepare yaitu sebesar 85% dari yang diharapkan dan memiliki klasifikasi yang sangat baik.
4. Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Variabel Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah.

Hasil uji Korelasi berdasarkan nilai *signifikansi* (*Sig*) dari tabel korelasi dapat diketahui antara Kualitas Layanan ( $X_1$ ) Kepuasan Nasabah (Y) dimana nilai *signifikansi*  $0,254 > 0,05$  yang berarti tidak terdapat korelasi yang signifikan.

Maka  $H_1$  ditolak. Dengan tingkat kekuatan hubungan yaitu -0,154 atau tidak berkorelasi.

5. Terdapat Hubungan Yang Positif dan Signifikan Antara Kepercayaan Dengan Kepuasan Nasabah.

Hasil uji Korelasi berdasarkan nilai *signifikansi (Sig)* dari tabel korelasi dapat diketahui antara Kepercayaan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Nasabah (Y) dimana nilai *signifikansi*  $0,004 < 0,05$  yang berarti terdapat korelasi yang positif dan signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima. Dengan tingkat kekuatan hubungan yaitu 0,378 atau tingkat korelasinya lemah.

6. Tidak Terdapat Hubungan Yang Positif dan Signifikan Antara Kualitas Layanan dengan Kepercayaan.

Hasil uji Korelasi berdasarkan nilai *signifikansi (Sig)* dari tabel korelasi dapat diketahui antara Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dengan Kepercayaan ( $X_2$ ) dimana nilai *signifikansi*  $0,290 > 0,05$  yang berarti tidak terdapat korelasi yang positif dan signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  ditolak. Dengan tingkat kekuatan hubungan yaitu 0,143 atau tidak berkorelasi.

7. Terdapat Hubungan Yang Positif dan Signifikan Antara Kualitas Layanan dan Kepercayaan Secara Bersama-Sama Dengan Kepuasan Nasabah.

Hasil uji Korelasi simultan berdasarkan nilai *Sig f change* dari tabel korelasi secara simultan dapat diketahui antara Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dan Kepercayaan ( $X_2$ ) secara bersama-sama mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepuasan Nasabah (Y) dimana nilai *signifikansi*  $0,004 < 0,05$  yang berarti terdapat korelasi yang positif dan signifikan. Maka dapat

disimpulkan bahwa  $H_4$  diterima. Dengan tingkat kekuatan hubungan yaitu 0,432 atau tingkat korelasinya cukup.

8. Terdapat Pengaruh Antara Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah.

Koefisien regresi Tingkat Kualitas Layanan ( $X_1$ ) sebesar -0,238 dan Koefisien regresi Kepercayaan ( $X_2$ ) sebesar 0,452. Jadi Variabel Kepercayaan merupakan yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, dimana nilai koefisiennya sebesar 0,461 dibandingkan dengan variabel Kualitas Layanan yang nilai koefisiennya hanya sebesar 0,285.

9. Variabel Kualitas Layanan Tidak Menjadi Variabel Yang Paling Dominan Berpengaruh Pada Kepuasan Nasabah

Koefisien regresi Tingkat Kualitas Layanan ( $X_1$ ) sebesar -0,238 yang dimana hasilnya adalah negatif. Maka pernyataan  $H_0$  ditolak karena tidak memenuhi syarat pada koefisiennya. Maka dapat disimpulkan Kualitas Layanan ( $X_1$ ) tidak menjadi Variabel yang dominan berpengaruh pada Kepuasan Nasabah.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka ada beberapa saran untuk Bank dan bagi peneliti selanjutnya yang membahas judul yang sama. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menurut hasil uji pembahasan di atas, maka peneliti menyarankan kepada pihak Bank agar lebih meningkatkan lagi Kualitas Pelayanannya dan lebih berupaya lagi untuk menjaga Kepercayaan para Nasabah demi tercapainya Kepuasan Nasabah di Bank tersebut

- 
2. Kepada pihak Bank BTN Syariah KCPS Parepare agar lebih memperhatikan lagi pelayanan yang diberikan bai para nasabah agar nasabah merasa nyaman bertransaksi di Bank tersebut.

