

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Penelitian ini mencoba untuk menjawab pertanyaan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, produk dan jumlah bagi hasil deposito terhadap kepuasan nasabah di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi. Dengan responden 82 nasabah deposito, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diolah menggunakan SPSS versi 26,0. Pengujian yang dilakukan pada penelitian ini diantara lain uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji t dan uji f.

Pengujian hipotesis dengan model regresi linear berganda dengan tiga variabel independen (kualitas layanan, produk, jumlah bagi hasil deposito) dan satu variabel dependen (kepuasan nasabah), menunjukkan hasil sebagai berikut :

- 1) Hasil uji hipotesis 1 (H_1) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi sesuai dengan hipotesis awal. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil nilai $t_{hitung} (2,654) > t_{tabel} (1,990)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,010 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

- 2) Hasil uji hipotesis 2 (H_2) menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi sesuai dengan hipotesis awal. Hal tersebut dapat diketahui dari nilai t hitung $(2,147) > t$ tabel $(1,990)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima.
- 3) Hasil uji hipotesis 3 (H_3) menunjukkan bahwa variabel jumlah bagi hasil deposito berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi sesuai dengan hipotesis awal. Hal tersebut dapat diketahui dari nilai t hitung $(7,546) > t$ tabel $(1,990)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_3 .
- 4) Hasil uji hipotesis 4 (H_4) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, produk dan jumlah bagi hasil deposito memiliki pengaruh secara Bersama-sama terhadap kepuasan nasabah di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi sesuai dengan hipotesis awal. Hal tersebut dapat diketahui dari F hitung $86,983 > F$ tabel $2,49$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_4 diterima.

5.2 SARAN

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan, penelitian ini memiliki beberapa saran yang dapat diajukan, diantaranya adalah :

1. Bagi Praktisi

Saran untuk BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi yaitu perlu adanya evaluasi serta strategi untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan produk

deposito on call BTN iB agar tidak hanya menggunakan produk deposito BTN iB saja, dan menjaga kinerja pelayanan yang baik untuk terus menerus memberikan kepuasan, karena kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan.

2. Bagi Akademik

Sebagai penyempurnaan penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi atau acuan bagi mahasiswa yang sedang menyusun skripsi yang akan datang, selain jurnal dan buku yang sudah ada. Dan diharapkan untuk peneliti mendatang, penelitian ini dapat dilakukan tidak terbatas pada nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi, akan tetapi dapat diperluas lagi. Selain itu juga dapat menggunakan variabel-variabel yang lebih banyak dan lebih variatif.