

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah peneliti melakukan analisis dalam bab-bab sebelumnya maka peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh pengaruh kepatuhan (*compliance*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati hal ini terlihat dari nilai t hitung 2,707 dengan nilai t tabel 1,671 dan nilai *p value* (Sig.) 0,045 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,707 > 1,671$).
2. Terdapat pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati hal ini terlihat dari nilai t hitung 2,328 dengan nilai t tabel 1,671 dan nilai *p value* (Sig.) 0,0019 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,328 > 1,671$).
3. Terdapat pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati hal ini terlihat dari nilai t hitung 2,096 dengan nilai t tabel 1,671 dan nilai *p value* (Sig.) 0,096 yang berada di atas 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($2,096 > 1,671$).
4. Terdapat pengaruh kemampuan fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati hal ini terlihat dari nilai t hitung 2,047 dengan nilai t tabel 1,671 dan nilai *p value* (Sig.) 0,044 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,047 > 1,671$).
5. Terdapat pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati hal ini terlihat dari nilai t hitung 2,321 dengan nilai t tabel 1,671 dan nilai *p value* (Sig.) 0,023 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,321 > 1,671$).

6. Tidak terdapat pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati hal ini terlihat dari nilai t hitung 0,041 dengan nilai t tabel 1,671 dan nilai p value (Sig.) 0,968 yang berada di atas 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,041 < 1,671$).

B. Keterbatasan Penelitian

Peneliti telah mengupayakan penelitian dengan semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini masih banyak keterbatasan penelitian, antara lain :

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada satu obyek lembaga keuangan syariah.
2. Jumlah responden penelitian masih terlalu sedikit untuk mendukung kemampuan mengeneralisasi hasil penelitian.
3. Penelitian ini jauh dari sempurna, maka untuk penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat memberikan kontribusi baik pada penelitian yang akan datang.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, adapun saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah untuk dapat memperkaya dan memperdalam variabel independen agar nantinya mendapatkan hasil yang optimal dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

D. Penutup

Alhamdulillah, berkat pertolongan dan karunia Allah SWT, didasari niat dan kesungguhan akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dengan harapan semoga dapat memberi manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca budiman umumnya.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terjadi kekurangan dan kekhilafan, oleh karena itu

dengan segala kerendahan hati memohon para pembaca untuk memberi kritik yang bersifat konstruktif dan serta menerima saran, masukan dan solusi dalam upaya penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata peneliti ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga senantiasa mendapat balasan dari Allah SWT, *Dzat Azza Wajalla....Amien Ya Robbal 'Alamin.*