

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya hasil penelitian variabel independen (teknologi informasi dan kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebagai berikut:

Teknologi informasi ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ), dilihat dari hasil uji F, nilai  $F_{hitung}$  29,822 >  $F_{tabel}$  3,10 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Teknologi informasi ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ), dilihat dari hasil uji t,  $t_{hitung}$  3,207 >  $t_{tabel}$  1,987 dengan nilai sig 0,002 < 0,05. Dan kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dilihat dari  $t_{hitung}$  4,013 >  $t_{tabel}$  1,987 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Amuntai dari hasil uji parsial dan simultan menggunakan SPSS Versi 22.0 yaitu hasil uji simultan yang dapat diketahui dari tabel hasil uji F yaitu  $F_{hitung}$  sebesar 29,882. Sedangkan dari hasil uji T (individu) yang paling dominan yaitu kualitas pelayanan dengan melihat tabel hasil uji T

dengan nilai koefisien beta 0,403 atau 40,3% dibandingkan variabel teknologi informasi dengan koefisien beta 0,322 atau 32,2%.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak yang terkait:

1. Bagi karyawan Bank Syariah Indonesia Tbk, KCP Amuntai, dapat meningkatkan teknologi informasi dan kualitas sumber daya manusia yang baik dan didukung oleh pelayanan yang tinggi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para nasabahnya untuk menghantarkan perbankan menuju kesuksesan.
2. Bagi nasabah, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan pengetahuan tentang perbankan syariah, dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas atau menambah variabel yang lebih banyak lagi, tidak hanya teknologi informasi dan kualitas layanan saja, dengan topik yang berbeda dan populasi yang lebih luas lagi.