

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Hasil penelitian analisis tingkat kualitas pelayanan Bank BRI Syariah dalam menerima jasa pembayaran UKT terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan variabel yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara parsial namun hanya ada tiga variabel yaitu variabel daya tanggap, empati dan bukti fisik yang memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Variabel daya tanggap yaitu bernilai koefisien positif, dengan t_{hitung} sebesar 3,898 lebih besar dari t_{tabel} 1,984 dan tingkat signifikansi 0,001, lebih kecil dari 0,05. Selanjutnya variabel empati bernilai koefisien positif dengan t_{hitung} sebesar 2,153 lebih besar dari t_{tabel} 1,984 dan tingkat signifikansi 0,034, lebih kecil dari 0,05 maka H_a dalam penelitian ini diterima, Selanjutnya variabel bukti fisik bernilai koefisien positif dengan t_{hitung} sebesar 2,422 lebih besar dari t_{tabel} 1,984 dan tingkat signifikansi 0,017, lebih kecil dari 0,05 maka H_a dalam penelitian ini diterima.
2. Berdasarkan variabel yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara simultan namun hanya terdapat tiga variabel yang berpengaruh positif dan signifikansi terhadap tingkat

kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yaitu variabel daya tanggap empati dan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji persial,. Dengan perolehan nilai F_{hitung} sebesar 4,824 di mana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 2,31 ($4,824 > 2,31$) dan nilai signifikan F sebesar 0,001, di mana nilai ini lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 ($0,001 < 0,05$).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi bank BRI Syariah Banjarmasin. Adapun saran yang diberikan yaitu diharapkan pihak bank dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap daya tanggap empati dan bukti fisik yaitu :

1. Bank BRI Syariah Banjarmasin harus meningkatkan variabel daya tanggap karena variabel daya tanggap dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa diantaranya dengan lebih sigap menangani mahasiswa yang membayar UKT serta memberikan respon yang cepat terhadap keinginan mahasiswa, sehingga mahasiswa akan merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Bank BRI Syariah Banjarmasin harus meningkatkan variabel empati diantaranya yaitu dengan cara memberikan pelayanan dengan keramahan serta memberikan perhatian terhadap setiap mahasiswa sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan meningkat.

3. Bank BRI Syariah Banjarmasin hendaknya terus meningkatkan variabel bukti fisik yaitu dengan terus meningkatkan penampilan fisik yang ditampilkan oleh karyawan termasuk kerapian, kebersihan serta kenyamanan fasilitas fisik seperti menambah tempat duduk.