

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang sudah dilakukan didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 37.703 dan nilai signifikan sebesar 0,000, sehingga dapat disimpulkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($37.703 > 3,09$) dan probabilitas penelitian ini $0,000 < 0,05$. membuktikan bahwa variabel *self service technology* dan kualitas pelayanan Islami secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dimana indikator kesesuaian harapan baik produk, fasilitas dan layanan dominan dalam pembentuk variabel kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan membuktikan bahwa variabel *self service technology* didapatkan t_{hitung} sebesar 3.793 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.793 > 1,984$) atau signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka secara parsial indikator *Self Service Technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Serta indikator *functionality* berupa kemudahan dalam mengoperasikan perangkat *self service technology* dan dalam penggunaannya perangkat *self service technology* dapat digunakan dengan cepat dalam waktu yang singkat oleh nasabah merupakan

indikator yang dominan dalam pembentuk variabel *self service technology*. Dan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan Islami didapatkan t_{hitung} sebesar 4.788 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.788 > 1,984$) atau signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka secara parsial indikator Kualitas Pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Serta indikator kehandalan (*reliability*) berupa karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan memiliki kehandalan dalam menangani permasalahan nasabah merupakan indikator yang dominan dalam membentuk variabel kualitas pelayanan Islami.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang bisa diberikan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Bagi BSI KCP Banjarbaru, diharapkan agar dapat terus meningkatkan pelayanan dalam layanan digital banking dan perlu mempertahankan sistem yang ada serta dapat menambah variasi atau fitur untuk membantu meningkatkan besaran pengaruh layanan *self service technology*. Serta BSI KCP Banjarbaru perlu meningkatkan kualitas pelayanan Islami terutama dalam upaya sebuah bank syariah mematuhi prinsip syariah

dalam kegiatan operasionalnya agar dapat meningkatkan rasa puas pada nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel atau menggunakan variabel lain seperti citra perusahaan, reputasi perusahaan, keunggulan produk dan lain-lain. Hal ini diharapkan agar penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut.