

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan-temuan dalam penelitian dan analisis yang penulis lakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara Parsial model CARTER tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai. Dari keenam variabel bebas model CARTER hanya satu yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, yaitu variabel Responsiveness (X6) dengan nilai t hitung 2.328 lebih besar dari t tabel 2.016. Lima variabel yang lain : X1 (Compliance), X2 (Assurance), X3 (Reliability), X4 (Tangible), X5 (Emphaty), tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Untuk X1(Compliance) nilai t hitung hanya 1.202, lebih kecil dari t tabel 2.016 ; variabel X2 (Assurance) nilai t hitung cuma 1.535, lebih kecil dari t tabel 2.016; variabel X3 (Reliability) nilai t hitung hanya 1.413, lebih kecil dari t tabel 2.016; variabel X4 (Tangible) nilai t hitung cuma 1.503 lebih kecil dari t tabel 2.016; variabel X5 (Emphaty) nilai t hitung hanya 0.481 lebih kecil dari 2.016.
2. Meskipun secara parsial hanya ada satu variabel X6 (Responsiveness) yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai, namun secara simultan model CARTER berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia kantor cabang Amuntai, diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan meliputi *Compliance* (Kepatuhan), *Assurance* (Jaminan), *Reability* (Kehandalan), *Tangible* (Kenyataan), *Emphaty* (Empati), dan *Responsiveness* (Ketanggapan). Tetap mempertahankan variabel *Responsiveness* dan meningkatkan variabel lain yang secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, khususnya variabel *Emphaty* yang nilainya paling rendah.
2. Bagi Peneliti selanjutnya, penelitian ini hanya menggunakan satu variabel dependen yaitu kualitas pelayanan, diharapkan peneliti selanjutnya menambahkan variabel dependen lainnya seperti loyalitas nasabah, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan.