

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP dilihat dari analisis deskripsi variabel, maka dapat disimpulkan dari seluruh responden yang memberikan jawaban terhadap kuesioner (angket) yang penulis ajukan, maka nilai persentase untuk tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai yaitu 74,9% atau berada pada tingkatan puas.
2. Dari variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Kinerja (X1), Keandalan (X2), Kemudahan (X3), Kesesuaian (X4) dan Kualitas (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa STIQ pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai. Hal ini dibuktikan dengan melihat pada nilai F_{hitung} adalah sebesar 6,241, nilai tersebut lebih besar dari nilai F_{tabel} yang sebesar 2,37 dan Sig diketahui bernilai 0,00 dan nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05 yang artinya masih dalam batas toleransi yang telah ditentukan. Dari tabel nilai koefisien korelasi nilai R sebesar 0,499, ini artinya dapat disimpulkan bahwa tingkat signifikansi hubungan dikategorikan memiliki hubungan yang sedang. Adapun nilai $R Square$ sebesar 0,249 menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel bebas (kinerja, keandalan,

kemudahan, kesesuaian, dan kualitas) dapat menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa sebesar 24,9%, sedangkan sisanya ($100\% - 24,9\% = 75,1\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun secara parsial (uji t) maka diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dalam pelayanan (kinerja, dan kesesuaian) terhadap kepuasan mahasiswa STIQ pada pembayaran SPP di Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai. Sedangkan variabel kehandalan, kemudahan, dan kualitas ditemukan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIQ pada pembayaran SPP di Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

B. Saran

1. Bagi Bank :

- a. Pelayanan yang diberikan oleh Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai memang sudah cukup bagus karena mahasiswa berada pada tingkatan puas, namun ada tiga dimensi yang masih memerlukan pengoptimalan dalam pelayanan yaitu dimensi kehandalan, kemudahan, dan kualitas. Pihak bank harus bisa meningkatkan perhatian kepada nasabahnya selalu siap membantu nasabah yang memiliki kesulitan.
- b. Hendaknya Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai memiliki mobil kas atau membangun kantor cabang yang berada di dekat kampus tersebut agar lebih memudahkan mahasiswa untuk melakukan pembayaran SPP maupun transaksi lainnya.

2. Untuk peneliti selanjutnya, dapat melanjutkan penelitian dari penelitian ini pada:
 - a. Meneliti tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.
 - b. Meneliti teori yang sama pada kasus atau lokasi yang berbeda.