

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berikut ini adalah simpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh dimensi CARTER kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah wilayah Kota Jambi:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kepatuhan mempengaruhi secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai hitung $4,430 > 1,985$ dan nilai signifikansi $< 0,001$ dari $< 0,05$, uji parsial yang sering disebut dengan uji t menunjukkan hasil dengan t hitung lebih besar dari t tabel. Kepuasan nasabah dapat sangat dipengaruhi oleh terpenuhinya variabel-variabel yang digunakan oleh Bank BTPN Syariah di wilayah Kota Jambi, seperti pelaksanaan akad sesuai dengan syariat Islam, pemenuhan amanah, pemberian pinjaman tanpa bunga, dan pemberian bagi hasil.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial atau uji t yang menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel dengan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$ dan nilai hitung $2,800 > 1,985$. Kepuasan nasabah yang tinggi menunjukkan bahwa staf kompeten, berpengetahuan luas, dan mampu membuat transaksi menjadi nyaman. Kepuasan nasabah terhadap layanan termasuk dalam kategori sangat baik.
3. Berdasarkan hasil penelitian, kehandalan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial atau uji t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dengan nilai signifikansi $0,043 < 0,05$ dan nilai hitung $2,051 > 1,985$. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kehandalan yang telah diterapkan di Bank BTPN Syariah wilayah Kota Jambi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Nasabah beranggapan bahwa pegawai bank yang dapat dipercaya akan selalu memberikan pelayanan yang baik,

sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam layanan keuangan.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil t-hitung lebih besar dari t-tabel, dengan nilai t hitung sebesar $3,756 > 1,985$ dan nilai signifikansi $< 0,001$ dari $< 0,05$, berdasarkan hasil uji parsial atau uji-t. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki Bank BTPN Syariah di wilayah Kota Jambi, serta unsur-unsur lain seperti mutu produk yang ditawarkan, harga yang kompetitif, atau kemudahan yang dirasakan nasabah, semuanya memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai hitung $3,432 > 1,985$ dan nilai signifikansi $< 0,001$ dari $< 0,05$, uji parsial yang sering disebut uji t menunjukkan hasil dengan t hitung lebih besar dari t tabel. Kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif oleh variabel empati. Secara spesifik, sikap pegawai Bank BTPN Syariah di wilayah Kota Jambi yang menunjukkan kepedulian dengan membangun hubungan interaktif yang berkelanjutan dan memberikan perhatian yang tulus, personal atau personal kepada nasabah membuat mereka merasa dihargai.
6. Berdasarkan hasil penelitian, daya tanggap berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji parsial atau yang disebut dengan uji t, nilai signifikansi lebih kecil dari 0,001 dari nilai kurang dari 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dengan nilai hitung sebesar $3,959 > 1,985$. Variabel daya tanggap berpengaruh positif, hal ini menunjukkan bahwa nasabah di wilayah Kota Jambi sangat puas dengan pelayanan Bank BTPN Syariah, baik dari segi ketepatan dan kesigapan petugas dalam menangani keluhan atau permasalahan nasabah. Hal ini membuat nasabah merasa diperhatikan dan menjadi loyal terhadap Bank.
7. Berdasarkan dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap lebih besar dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah yaitu berupa ketanggapan memberikan pelayanan, ketanggapan dalam mengatasi

masalah dan penyampaian informasi yang jelas. Kemudian yang paling rendah adalah variabel kehandalan berupa pelayanan yang tepat serta aman, kemampuan dalam memecahkan masalah, pelayanan sesuai dengan amanat yang dijanjikan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil dan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran dan masukan guna meningkatkan kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi, antara lain:

1. Bagi peneliti

Diharapkan para peneliti dapat mengidentifikasi atau mengembangkan variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah. Karena dimensi *CARTER* bukanlah satu-satunya faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

2. Bagi Perusahaan

Temuan studi ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memahami cara memaksimalkan peningkatan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan nasabah dan menumbuhkan kepercayaan nasabah, yang selanjutnya mendorong nasabah untuk menggunakan layanan Bank tersebut secara konsisten. Berdasarkan hasil uji-t, urutan pengaruh variabel terhadap kepuasan nasabah dari yang paling dominan hingga kurang dominan adalah: daya tangkap, kepatuhan, empati, bukti fisik, jaminan dan kehandalan. Mengingat hal ini, perusahaan disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan pada aspek-aspek yang dominan dan berupaya lebih meningkatkan kualitas pada aspek Jaminan dan Kehandalan agar kepuasan nasabah secara keseluruhan dapat terus meningkat. Jika kualitas pelayanan BTPN Syariah area Kota Jambi dari segi jaminan dan kehandalan tidak ditingkatkan, hal ini berpotensi mengakibatkan menurunnya kepercayaan dan kepuasan nasabah, meningkatnya risiko kehilangan nasabah (*churn*), terhambatnya pertumbuhan bisnis, reputasi bank yang kurang baik, serta

potensi kesulitan dalam mempertahankan daya saing di pasar perbankan syariah yang kompetitif. Untuk mengatasi kendala dalam pelayanan nasabah, bank ini memerlukan karyawan dengan pemahaman mendalam tentang prinsip syariah. Selain itu, karyawan harus menunjukkan integritas, ketelitian, kesantunan, dan keramahan saat berinteraksi dengan nasabah, termasuk membudayakan salam, senyum, dan sapa di awal layanan.