

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini meneliti tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah funding pada BPRS Barokah Dana Sejahtera, dengan mengambil sampel 60 responden yaitu nasabah funding. Penelitian ini dilakukan karena dalam suatu lembaga keuangan sangat dibutuhkan adanya kepuasan nasabah. Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner dan selanjutnya olah data. Dari olah data yang telah dilakukan peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah antara lain:
  - a. Variabel *tangibels* (bukti langsung ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera. Kemungkinan hal ini dikarenakan nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera menganggap bahwa fasilitas-fasilitas yang diberikan seperti parkir yang luas, lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, bentuk gedung yang bersih, serta fasilitas ruangan yang nyaman telah memberikan rasa kepuasan terhadap nasabah, sehingga nasabah *funding* merasa puas pada BPRS Barokah Dana Sejahtera.

- b. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable *responsiveness* dengan kepuasan nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta. Kemungkinan dalam hal ini nasabah *funding* pada BPRS Barokah dana Sejahtera sangat puas terhadap pelayanan karyawan dan pihak bank seperti informasi yang diberikan mudah dipahami, sifat dan karakteristik mudah dipahami, serta pihak BPRS selalu membantu dalam kesulitan nasabah. Dalam uji secara parsial sangat berpengaruh secara positif dan signifikan maka dari itu kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera dengan menggunakan variabel *responsiveness* membuat nasabah *funding* merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- c. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara variable *reliability* dengan kepuasan nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta. Kemungkinan nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera merasa kecewa terhadap kualitas pelayanan seperti pelayanan yang diberikan nasabah tidak sesuai dengan janji dan tidak tepat waktu, pengetahuan yang dimiliki karyawan kurang jelas untuk menjelaskan produk-produknya. Dalam hal ini pada uji yang dilakukan peneliti secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan, maka dari itu nasabah *funding* BPRS Barokah Dana Sejahtera dalam hal ini merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan.

- d. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable *assurance* dengan kepuasan nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta. Kemungkinan dalam hal ini nasabah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak BPRS Barokah Dana Sejahtera antara lain seperti keamanan uang nasabah terjamin, keamanan tempat parkir terjamin, dan transaksi yang dilakukan bebas dari kekeliruan. Dalam hal ini menunjukkan pada uji parsial bahwa variabel *assurance* sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah *funding*, maka dari itu nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera puas terhadap kualitas pelayanannya.
- e. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara variable *empathy* dengan kepuasan nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta. Kemungkinan dapat dilihat pada kualitas pelayanan seperti karyawan dan nasabah tidak terjalin komunikasi yang baik, karyawan melayani dengan tidak secara perhaian. Dalam hal ini kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah *funding* yang telah di uji secara parsial oleh peneliti menunjukkan pengaruh positif tidak signifikan hal ini berarti kualitas pelayanan berdampak negatif terhadap kepuasan nasabah *funding* maka dari itu variabel *empathy* menimbulkan ketidakpuasan terhadap nasabah *funding*.
2. Secara simultan variabel *tangibels*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

*funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera, telah di uji secara simultan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Maka dari itu dari uji secara simultan variabel *tangibels*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* sangat mempengaruhi kepuasan nasabah *funding*. Dalam hal ini bisa dilihat dari kualitas kualitas pelayananya terhadap nasabah *funding* yang telah diberikan pada pihak BPRS Barokah Dana Sejahtera maka dari itu dalam hal ini nasabah *Funding* sangat merasa puas.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan penelitian antara lain:

1. Objek yang diteliti masih sangat sederhana dikarenakan terkonsentrasi hanya pada satu lembaga keuangansyariah.
2. Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah *funding* masih terlalu sederhana dan kurang heterogen.

## **C. Saran**

1. Bagi pihak BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta, agar mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan variabel *reliability*, supaya BPRS Barokah Dana Sejahtera semakin baik kualitasnya terhadap kepuasan nasabah *funding* agar nasabah *funding* merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Bagi pihak BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta, agar mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan *empathy* seperti karyawan

dengan nasabah terjamin komunikasi yang baik, maupun karyawan mudah dihubungi ketika nasabah membutuhkan dan mendapatkan masalah. Supaya kualitas pelayanan yang diberikan terhadap nasabah *funding* ini bisa merasakan kepuasan.