

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan ketika diuji dapat disimpulkan :

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) mempunyai t hitung 3,452 dan nilai sig. 0,001.
2. Variabel etika kerja Islam (X2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) mempunyai t hitung 3,093 dan nilai sig. 0,002.
3. Etika kerja Islam (X2) dan kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan f hitung 9,521 dan signifikansi 0,000 ($P < 0,05$).
4. Koefisien determinasi (R^2) diambil R Square (R^2) dari interaksi variabel bebas dan variabel terikat adalah 0,103 atau 10,3% yang berarti bahwa etika kerja Islam dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh kontribusi sebesar 10,3% terhadap kepuasan nasabah dan 89,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa etika kerja Islam dan kualitas pelayanan Bank BRI Syariah Yogyakarta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis yang diajukan di penelitian ini diterima.

B. IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa etika kerja Islam dan kualitas pelayanan Bank BRI Syariah Yogyakarta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehubungan hal tersebut dapat menggambarkan bahwa etika Islam dipandang sebagai solusi untuk dunia perbankan dalam menarik nasabah untuk membeli produk mereka. Etika kerja Islam dipandang juga sebagai solusi untuk memenuhi keinginan moral nasabah yang seringkali terabaikan dalam dunia perbankan konvensional. Penerapan etika kerja Islam akan efektif terlaksana melebur sebagai budaya perusahaan dalam dunia perbankan yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai indikator dalam untuk mengukur kepuasan nasabah.

C. KETERBATASAN

Pelaksanaan penelitian masih memiliki beberapa keterbatasan, yaitu :

1. Penelitian hanya didistribusikan di satu tempat saja yaitu Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta sehingga cakupan penelitian sempit dan hasil penelitian kurang digeneralisir.
2. Penyebaran kuesioner dilakukan sendiri oleh pihak Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta karena permintaan dari pihak tersebut sehingga peneliti tidak bisa melakukan observasi dan mengawasi secara benar penyebaran dan pengisian kuesioner serta ada kemungkinan responden yang kurang memahami maksud dari pernyataan-pernyataan yang ada di dalam kuesioner akan memberikan jawaban yang kurang sesuai dengan maksud pernyataan kuesioner.

D. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan (BRI Syariah Yogyakarta)

- a. Berkaitan dengan hasil penelitian, maka dalam penerapan yang lebih efektif etika kerja Islam sebaiknya pihak Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta lebih menerapkan budaya Islam dalam keseharian kegiatan karyawan
- b. Karyawan yang akan ditempatkan pada bagian *frontliner* diberikan pelatihan yang lebih mendalam mengenai bidangnya agar tidak merasa ragu lagi jika bertransaksi dengan BRI Syariah.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian ini memberi informasi bahwa pengaruh etika kerja Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mempunyai besaran pengaruh sebesar 10,3% yang berarti bahwa etika kerja Islam dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh kontribusi sebesar 10,3% terhadap kepuasan nasabah dan 89,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel tersebut. Oleh karena itu, dihapkan untuk penelitian selanjutnya dengan tujuan meningkatkan besaran pengaruh (R^2) dengan, memperbesar jumlah sampel yang akan dipakai karena dalam penelitian ini hanya terdapat 1 kantor cabang dan hanya berjumlah 150 responden yang dipakai sebagai sampel penelitian. Begitu juga dengan variabel penelitian yang

dipakai, diharapkan peneliti lain dapat memakai variabel lain selain penelitian ini karena dimungkinkan pengaruh variabel dalam penelitian ini mempunyai nilai pengaruh yang kecil.

- b. Diharapkan untuk menyempurnakan penelitian ini dengan menambahkan variabel ataupun indikator dari produk perbankan syariah maupun kualitas individu karyawan karena variabel tersebut jarang untuk diteliti.
- c. Memperluas lingkup penelitian serta menambahkan variasi demografi sampel penelitiannya, serta jumlah sampel respondennya agar aspek generalisasinya lebih besar dan hasil penelitian semakin objektif.