

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada lembaga financial technology SyarQ. Dalam hal ini variabel kualitas layanan diukur dengan menggunakan empat indikator *service quality*, dan bertindak sebagai variabel eksogeneous. Untuk melihat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah, maka dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS). Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dibahas di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Hasil hipotesis pertama, tentang bukti fisik menunjukkan bahwa hasilnya berpengaruh positif namun tidak signifikan antara variabel bukti fisik dengan variabel endogeneous kepuasan nasabah pada lembaga financial technology SyarQ. Hal ini berarti, Hipotesis pertama ditolak. Karena hasil dari analisis data menunjukkan angka yang tidak signifikan.
2. Hasil hipotesis kedua, tentang kehandalan menunjukkan bahwa hasilnya berpengaruh positif namun tidak signifikan antara variabel kehandalan dengan variabel endogeneous kepuasan nasabah pada lembaga financial technology SyarQ. Hal ini berarti, Hipotesis kedua ditolak. Karena hasil dari analisis data menunjukkan angka yang tidak signifikan.
3. Hasil hipotesis ketiga, tentang jaminan menunjukkan bahwa hasilnya berpengaruh positif namun tidak signifikan antara variabel jaminan dengan variabel endogeneous kepuasan nasabah pada lembaga financial technology

SyarQ. Hal ini berarti, Hipotesis ketiga ditolak. Karena hasil dari analisis data menunjukkan angka yang tidak signifikan.

4. Hasil hipotesis keempat, tentang daya tanggap menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel eksogenous daya tanggap terhadap variabel endogeneous kepuasan nasabah lembaga SyarQ. Hal ini berarti Hipotesis ke-empat diterima. Karena hasil analisis data menunjukkan angka yang signifikan. Jadi, semakin tinggi nilai daya tanggap lembaga SyarQ maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah lembaga SyarQ.

B. Saran

1. Bagi lembaga SyarQ sebaiknya apabila pembiayaan yang dapat diterima adalah masyarakat wilayah Jawa Barat atau masyarakat yang dapat dijangkau oleh agen, akan lebih baik jika ada keterangan tertulis di laman web. Atau apabila memang masyarakat Indonesia luar daerah Jawa Barat banyak yang berminat melakukan pembiayaan di Lembaga SyarQ akan lebih baik apabila lembaga SyarQ membuka cabang di luar kota.
2. Bagi lembaga SyarQ sebagai lembaga financial technology akan lebih baik apabila meningkatkan rasa percaya (*trust*) terhadap nasabah atau calon nasabah, melalui analisa data secara digital sehingga dapat mengurangi kegiatan survey oleh agen.
3. Bagi lembaga SyarQ sebagai lembaga financial technology yang sangat peduli dengan ekonomi syariah tanpa riba. Akan lebih baik apabila mencari sumber dana atau kerjasama dengan investor luar. Hal ini untuk mendukung

lembaga SyarQ agar lebih inovatif dalam hal menjalin kerjasama dan supaya lebih banyak masyarakat yang dapat dibiayai oleh lembaga SyarQ.

4. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis, akan lebih baik untuk meneliti tentang faktor kepercayaan lembaga terhadap nasabahnya, mekanisme akad murabahah pada transaksi online.
5. Penelitian ini dilakukan pada satu lembaga financial technology. Maka masih dapat dilakukan penelitian kembali pada lembaga financial technology yang lain.