

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, analisis data mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi CARTER secara parsial dan juga simultan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel kualitas pelayanan CARTER terhadap nasabah BSI KC Kota Serang secara parsial, ditentukan bahwa *compliance* (X1) memiliki pengaruh yang kecil tetapi dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai t-hitungnya adalah $3,910 > t\text{-tabel } 1,665$ dan tingkat signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$. Dengan nilai t hitung sebesar $0,651 < t\text{ tabel } 1,665$ dan tingkat signifikan sebesar $0,517 > 0,05$ untuk *assurance* (X2), dapat disimpulkan bahwa *assurance* hanya berdampak minimal terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan nilai t hitung sebesar $-0,082 < t\text{ tabel } 1,665$ dan tingkat signifikansi $0,935 > 0,05$ untuk *reliabilitas* (X3), maka dapat dikatakan bahwa ketergantungan berpengaruh minimal terhadap kepuasan pelanggan. Nilai t-hitung $0,133 < t\text{-tabel}$

1,665, dan tingkat signifikansi $0,894 > 0,05$ ditemukan untuk variabel *tangible* (X4) “*ta*”, yang menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. *Empati* (X5) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung 1,072 t-tabel 1,665 dan tingkat signifikansi $0,286 > 0,05$.

Nilai t hitung sebesar 1,365 t tabel sebesar 1,665 dan tingkat signifikansi sebesar $0,176 > 0,05$ untuk *responsiveness* (X6) menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh yang terbatas terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis di atas, hanya Kepatuhan yang memiliki dampak parsial terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan faktor lainnya tidak berpengaruh.

2. Pengaruh variabel kualitas pelayanan CARTER terhadap nasabah BSI KC Kota Serang secara simultan. KC Serang Bank Syariah Indonesia. F hitung sebesar $6,120 > F$ tabel 2,198 dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ hasil perhitungan statistik untuk variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*. Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang dapat disimpulkan dari hasil uji F

bahwa variabel *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness* semuanya berpengaruh terhadap nasabah.

Adapun selain model CARTER pada bank syariah, perbankan juga mengenalkan model SQ atau biasa dikenal dengan metode *servqual, service quality* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa.

B. Saran

Peneliti mempertimbangkan perlunya beberapa rekomendasi bagi orang-orang yang akan melakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah dibahas di atas.

1. Parameter Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian masa depan akan dapat memasukkan faktor independen atau indikasi lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Objek Penelitian

Peneliti tambahan harus dapat memperluas subjek penelitian mereka untuk memasukkan organisasi keuangan lain selain hanya satu bank.

3. Periode Penelitian

Peneliti masa depan diharapkan dapat memperpanjang jangka waktu penelitian misalnya tiga atau lima tahun untuk memastikan bahwa temuannya relevan dengan waktu dan keadaan saat ini.