

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka dapat dilihat kesimpulan terkait pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara parsial antara *pelayanan pembayaran SPP* terhadap *kepuasan nasabah* dengan t_{hitung} sebesar 14,105 nilai ini lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,99006 dengan taraf signifikansi 0,000. Dalam uji koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel *pelayanan pembayaran SPP* terhadap *kepuasan nasabah*, diperoleh nilai R square 0,713 atau $100 \times 0,713 = 71,3\%$. Jadi besarnya kontribusi antara X dan Y adalah 71,3% sedangkan sisanya 28,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Persamaan regresi yang

diperoleh, yaitu: $Y = a + bX + e$ atau Kepuasan = $0.025 + 0.440$ Pelayanan + e bahwa meningkatnya kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa khususnya pada variabel ketanggapan (*responsiveness*), maka dalam rangka menghindari kesalahan memberikan informasi mengenai jumlah SPP yang harus dibayar oleh mahasiswa agar, sebaiknya karyawan BRI Syariah Kantor Kas UNSERA untuk lebih teliti dalam melihat informasi jumlah biaya yang harus dibayar secara tepat dan jelas. Sehingga setiap mahasiswa yang ingin melakukan transaksi pembayaran SPP pada BRI Syariah KK UNSERA merasa aman dan nyaman.
2. Lokasi penelitian yang peneliti gunakan yaitu dari BRI Syariah Kantor Kas UNSERA yang mana lokasi kantor tersebut berada di lingkungan Universitas Serang Raya, maka untuk peneliti yang selanjutnya dapat merubah lokasi penelitian atau juga objek penelitiannya dapat dirubah. Karena pada saat ini banyak

sekali lembaga perguruan tinggi yang sudah bergabung pada bank-bank syariah yang ada di Indonesia.