

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kolektibilitas pembiayaan murabahah. Kesimpulannya adalah sebagai berikut :

1. Variabel Bukti Langsung (*Tangible*) tidak memiliki pengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan yang dibuktikan dengan T hitung sebesar  $1,249 < T \text{ tabel } 1,985$  dan nilai Signifikan sebesar  $0,215 > 0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak.

Hal tersebut dikarenakan Bank BTN Syariah KC Serang memiliki lahan parkir yang kurang memadai sehingga kendaraan parkir nasabah pembiayaan murabahah ditempatkan di setiap bahu jalan yang sangat mengganggu kendaraan di jalan raya sehingga menyebabkan kemacetatan. Dengan demikian variabel Bukti Langsung (*Tangible*) tidak

berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan pada Bank BTN Syariah KC Serang.

2. Variabel Perhatian (*Emphaty*) tidak memiliki pengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan yang dibuktikan dengan T hitung sebesar  $1,118 < T \text{ tabel } 1,985$  dan nilai Signifikan sebesar  $0,266 > 0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak.

Hal tersebut dikarenakan perhatian dari pegawai Bank BTN Syariah dengan memberikan perhatian yang tulus tanpa membedakan kondisi ekonomi para nasabah, akan tetapi hal tersebut tidak berpengaruh secara langsung terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan. Dengan demikian variabel Perhatian (*Emphaty*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan.

3. Variabel Keandalan (*Reliability*) memiliki pengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan yang dibuktikan dengan T hitung sebesar  $2,176 >$

T tabel 1,985 dan nilai Signifikan sebesar  $0,032 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima.

Hal tersebut dikarenakan dalam melakukan transaksi para pegawai Bank BTN Syariah KC Serang menangani dengan cepat dan tepat tanpa berbelit-belit pada saat melakukan pembiayaan murabahah. Dengan demikian variabel Keandalan (*Realibility*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan pada Bank BTN Syariah KC Serang.

4. Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki pengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan yang dibuktikan dengan T hitung sebesar  $2,010 > T$  tabel 1,985 dan nilai Signifikan sebesar  $0,047 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima.

Hal tersebut dikarenakan kesediaan para pegawai Bank BTN Syariah KC Serang dalam membantu dan merespon dengan cepat permintaan para nasabah pembiayaan. Dengan demikian variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Komitmen Nasabah

Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan pada Bank BTN Syariah KC Serang.

5. Variabel Jaminan (*Assurance*) tidak memiliki pengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan yang dibuktikan dengan  $T$  hitung  $1,295 < T$  tabel  $1,985$  dan nilai Signifikan sebesar  $0,198 > 0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_5$  ditolak.

Hal tersebut dikarenakan atas dasar kepercayaan para nasabah pembiayaan dalam menitipkan dananya kepada Bank BTN Syariah KC Serang, kepercayaan tersebut menjadi jaminan sehingga secara tidak langsung berpengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan. Dengan demikian variabel Jaminan (*Assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan pada Bank BTN Syariah KC Serang.

6. Variabel Bukti Langsung (*Tangible*), Perhatian (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*) memiliki berpengaruh terhadap

Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang.

Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji F dengan nilai Signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ) atau nilai F hitung sebesar 23,800 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2,31 ( $23,800 > 2,31$ ). Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_6$  diterima. Jadi kesimpulannya bahwa secara simultan variabel Bukti Langsung (*Tangible*), Perhatian (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis ingin memberikan saran dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bank BTN Syariah KC Serang diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada bukti langsung (*Tangible*) berupa penampilan, fasilitas gedungnya terutama

dalam lahan parkir agar nasabah pembiayaan merasa nyaman dalam melakukan pelayanan di bank BTN Syariah KC Serang.

2. Bank BTN Syariah KC Serang diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan perhatian (*Emphaty*) tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah dalam melakukan pembiayaan di bank BTN Syariah KC Serang.
3. Bank BTN Syariah KC Serang diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan jaminan (*Assurance*) berupa keyakinan yang diberikan oleh pegawai kepada nasabah supaya nasabah makin yakin untuk menitipkan uang nya di bank BTN Syariah KC Serang.
4. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan referensi dalam penelitian sejenisnya dengan menambah variabel kualitas pelayanan dengan sampel yang lebih besar dan menambah variabel lainnya yang dapat berpengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan.