

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh layanan jasa *pick up service* terhadap tingkat kepuasan nasabah KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya dapat disimpulkan bahwa:

1. Dengan mengacu pada hasil pembahasan, variabel layanan jasa *pick up service* yang terdiri dari *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ) dan *emphaty* ( $X_5$ ), mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) secara simultan. Dengan melihat perbandingan besaran angka F hitung  $>$  F tabel yaitu  $5.941 > 2.38$  maka secara simultan adalah signifikan yang berarti  $H_1$  terbukti.
2. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi parsial, indikator *tangible* ( $X_1$ ) nilai t hitung sebesar  $0.944 < t$  tabel  $1.670$  dan nilai  $p = 0.349 > 0.05$  serta koefisien regresi sebesar  $0.264$ , maka  $H_2$  tidak terbukti. Hal itu menunjukkan terdapa pengaruh positif tetapi tidak signifikan secara parsial dari variabel *tangible* ( $X_1$ ) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi parsial, indikator *reliability*( $X_2$ ) nilai t hitung sebesar  $2.863 >$  nilai t tabel  $1.670$

dan nilai  $p = 0.006 < 0.05$  serta koefisien regresi sebesar 0.361, maka dapat disimpulkan bahwasanya terbukti ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial dari variabel *reliability* terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan jasa *pick up service* di KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya dan ( $H_3$ ) terbukti.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi parsial, indikator *responsiveness* ( $X_3$ ) nilai t hitung sebesar  $0.979 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1.670$  dan nilai  $p = 0.332 > 0.05$  serta koefisien regresi sebesar 0.120, maka dapat disimpulkan bahwasanya terbukti ada pengaruh positif tetapi tidak signifikan secara parsial dari variabel *responsiveness* terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan jasa *pick up service* di KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi parsial, indikator *assurance* ( $X_4$ ) nilai t hitung sebesar  $-1.626 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1.670$  dan nilai  $p = 0.110 > 0.05$  serta nilai koefisien regresi sebesar -0.300, maka dapat disimpulkan bahwasanya terbukti tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial dari variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan jasa *pick up service* di KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi parsial, indikator *emphaty* ( $X_5$ ) nilai t hitung sebesar  $2.763 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1.670$

dan nilai  $p = 0.008 < 0.05$  serta nilai koefisien regresi sebesar 0.520, maka dapat disimpulkan bahwasanya terbukti ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial dari variabel *emphaty* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan jasa *pick up service* di KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya dan ( $H_6$ ) terbukti.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas ada beberapa hal yang ingin di sampaikan pada pihak yang bersangkutan yaitu sebagai berikut:

### 1. Bagi BMT

Sehubungan dengan layanan *jasa pick up service* yang BMT Amanah Ummah jalankan saat ini, maka penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh layanan jasa *pick up service* terhadap tingkat kepuasan nasabah dapat dijadikan acuan dalam mengabil kebijakan untuk selanjutnya. Terutama pada variabel yang dalam uji T tidak dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka untuk selanjutnya dapat ditingkatkan lagi layanan yang diberikan kepada nasabah.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat dimanfaatkan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian berikutnya terutama mengenai layanan jasa *pick up service* terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan variabel yang lebih luas.