# BAB VI
# PENUTUP

## A. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian dengan judul Efektivitas kinerja layanan Model CARTER terhadap keputusan dan pengaruhnya pada kepuasan bertransaksi nasabah Di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep ini antara lain :

1. Model CARTER memberikan pengaruh langsung secara simultan terhadap keputusan nasabah untuk bertransaksi di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep.
2. Secara parsial hanya variabel *Compliance* ($X_1$) dan *Responsiveness* ($X_6$) yang memiliki pengaruh secara langsung terhadap keputusan nasabah untuk bertransaksi dengan nilai koefisien beta masing-masing 0,274 (27,4%) dan 0,449 (44,9%).
3. Model CARTER memberikan pengaruh langsung secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep.
4. Secara parsial, empat variabel dalam dimensi CARTER (variabel eksogen) yaitu *Compliance, Reliability, Empathy* dan *Responsiveness* memiliki pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan nasabah.
5. Jika diurutkan berdasarkan besar nilai pengaruh langsung variabel-variabel dengan dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah dari yang terbesar hingga terkecil terdiri atas *reliability* (0,312 atau 31,2%),



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*responsiveness* (0,247 atau 24,7%), *empathy* (0,240 atau 24%), dan *compliance* (0,174 atau 17,4%)

6. Jika diurutkan berdasarkan besar nilai pengaruh tidak langsung variabel-variabel dengan dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah dari yang terbesar hingga terkecil terdiri atas *responsiveness* (0,328 atau 32,8%), *compliance* (0,200 atau 20%), *empathy* (0,103 atau 10,3%), dan *reliability* (0,018 atau 1,8%).
7. Variabel yang tidak memiliki pengaruh baik langsung maupun tidak langsung secara parsial adalah *Assurance* ($X_2$) dan *Tangible* ($X_4$).

## B. SARAN

1. PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

   Penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh langsung secara simultan dari variabel-variabel model CARTER terhadap keputusan meupun kepuasan nasabah, namun secara parsial pengaruh langsung variabel *compliance* ($X_1$) terhadap keputusan nasabah maupun pengaruh langsung dan tidak langsung variabel *compliance* ($X_1$) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan angka yang cukup kecil dibandingkan dengan yang lainnya. Padahal semestinya PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep sebagai perbankan syariah terbesar di kabupaten sumenep memiliki angka *compliance* yang tinggi, karena variabel inilah satu-satunya yang membedakan perbankan syariah dan konvensional. Maka untuk menangani masalah tersebut dapat dilakukan dengan dua cara dari sisi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perbankan secara kelembagaan yaitu dengan memperbaiki kualitas produk/system yang ada, dan memprioritaskan SDM pegawai yang unggul sehingga dapat memberikan pemahaman variabel *compliance* terhadap nasabah.

Selain dari sisi *compliance,* PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep juga perlu memperhatikan faktor variabel lain ($e_1$ dan $e_2$) yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, karena keduanya memberikan pengaruh terhadap keputusan dan kepuasan nasabah.

2. Penelitian selanjutnya

Beberapa kekurangan dari penelitian ini yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya adalah :

a) Analisis Path tidak mampu menjelaskan pengaruh tidak langsung antara beberapa variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel moderating dengan menggunakan uji F ataupun uji T.
b) Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan konteks yang sama berupa komparasi beberapa lembaga jasa. Sehingga dapat menambah wawasan pembaca tentang perbedaan pola layanan antar lembaga tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id