

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di analisis data dan pembahasan tentang pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangbles, Empathy dan Responsivenes*) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang, maka kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Variabel *Compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai  $t_{hitung} 2,268 > t_{tabel} 1,661$ .
2. Variabel *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai  $t_{hitung} 1,926 > t_{tabel} 1,661$ .
3. Variabel *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai  $t_{hitung} 2,299 > t_{tabel} 1,661$ .

4. Variabel *Tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai  $t_{hitung} 0,034 < t_{tabel} 1,661$ .
5. Variabel *Empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai  $t_{hitung} 1,557 < t_{tabel} 1,661$ .
6. Variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai  $t_{hitung} 1,374 < t_{tabel} 1,661$ .
7. *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy dan Responsiveness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $12,400 > 2,20$ ).

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan. Maka peneliti dapat menyampaikan beberapa saran dari hasil penelitian sebagai berikut.

1. Bagi Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang untuk lebih memberikan kualitas layanan dalam hal kepedulian dan perhatian karyawan terhadap nasabah, lebih mengedepankan daya tanggap karyawan dalam melayani nasabah dan memperbaiki penampilan, sarana dan prasaran perusahaan.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian sejenis diharapkan untuk menambah variabel lain yang dapat mengembangkan penelitian ini dan dapat menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah misalnya kualitas produk.



## DAFTAR PUSTAKA

- A. Karim, Adiwarmarman, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Jakarta: IIIT Indonesia, 2003.
- Amar Abu, “*Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia*”. *Journal Of Business and Banking*, Vol.6, No.2 Nov 2016-April 2017.
- Bank Sumsel Babel. [www.banksumselbabel.com](http://www.banksumselbabel.com), diakses pada tanggal 13 Februari jam 09:00 WIB.
- Basuki, Agus Tri dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Boediyono dan Wayan Koster, *Teori dan Aplikasi Statistik dan Probabilitas*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta:Penerbit Gava Media, Cet.ke-1, 2018.
- Departemen Agama RI, “*Al-Qur’an dan Terjemahannya*”, Bandung: Diponegoro, 2010.
- Djajal Abdul, “*Penilaian Kinerja Manajemen Bank Syariah Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Dengan Intergrasi Dimensi Model Carter dan Fuzzy Servqual (Studi Kasus pada BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya)*”. *Teknoin* Vol. 20, No.4, Desember 2014.

- Boediyono dan Wayan Koster, *Teori dan Aplikasi Statistik dan Probabilitas*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta:Penerbit Gava Media, Cet.ke-1, 2018.
- Departemen Agama RI, “*Al-Qur’an dan Terjemahannya*”, Bandung: Diponegoro, 2010.
- Fauzi, Abu Amar, “*Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia*”. *Journal Of Business and Banking*, Vol.6, No.2 Nov 2016-April 2017.
- Fikri, Sirhan dkk, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Merdeka Malang*, Vol. 3 No. 1, 2016.
- Ibn Katsir, *Tafsir Al-Qur’an Al-‘Azhim*, Juz 4.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia), Cet. Ke-1, 2005.
- Katsir Ibn, *Tafsir Al-Qur’an Al-‘Azhim*, Juz 4.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, terj. Benyamin Molan, ed. 12, Jakarta: PT INDEKS, 2008.

- Latan, Hengky dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*, Bandung: Penerbit Alfabeta 2013.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry, *PEMASARAN JASA*, terj.Dian Wulandari dan Devri Barnadi, ed. 7, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010.
- Mustofa, Azmi Ulul dan Yudi Siyamto. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Surakarta*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol.01, No.02, Juli 2015.
- Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Othman, Abdul Qawi dan Lynn Owen, “*Adopting and Measuring Customer Service Quality In Islamic Banks: Acase Stusy N Kuwait Finance House*”. International Journal Of Islamic Service, Vol. 3, No. 1, 2001.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, ed. 1, Jakarta: Rajawali, Cet. ke-7, 2012.
- Priyatno, Duwi, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2010).
- Putra, Rizky Pratama dan Sri Herianingrum, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Surabaya*”, JESTT, Vol.1, No.9, September 2014.

- Rambat Lupiyadi, *Manajemen Permasaran Jasa*, ed. 3, (Jakarta:Salemba Empat), 2014.
- Salma, Fitria Solahika dan Ririn Tri Ratnasari, “*Pengaruh Kualitas Jasa Prespektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotal Grand Kalimas Di Surabaya*”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 2, No. 4, 2015.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Suliyanto, *Ekonometrika terapan: Teori & aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2011.
- Sunyoto, Danang, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: CAPS, 2012.
- Suryani, “*Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah*”, *Jurnal Al-Iqtishad*: Vol. VI No. 2, 2014.