

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis oleh peneliti dalam pengolahan data mengenai “Pengaruh Bukti Fisik, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank BTN KCS Padang” dengan menggunakan alat uji SPSS, mendapatkan sebanyak 88 responden yang diperoleh dari data primer berupa kuesioner dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik secara parsial memiliki pengaruh negatif yaitu tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah pada Bank BTN KCS Padang. Hal ini menjelaskan bahwa jika bank meningkatkan fasilitas area parkir dan tata ruang dalam bank maka keputusan menjadi nasabah semakin meningkat. Dari Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Bank BTN KCS Padang harus mampu menjaga dan memperhatikan tata ruang, fasilitas area parkir maupun lingkungan disekitar Bank agar calon nasabah dapat menentukan keputusan menjadi nasabah di Bank BTN KCS Padang.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara parsial memiliki pengaruh yang positif yaitu berpengaruh searah dan signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah pada Bank BTN KCS Padang. Hal ini menjelaskan bahwa jika dapat

3. meningkatkan pelayanan dan kepercayaan maka Keputusan nasabah semakin meningkat. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Bank BTN KCS Padang harus mampu menjaga pelayanan yang bagus dan kepercayaan nasabah kepada bank agar Keputusan menjadi nasabah semakin meningkat.
4. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh variabel Bukti Fisik (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepercayaan (X3) secara Simultan terhadap Keputusan menjadi Nasabah (Y) sebesar 71% terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank BTN KCS Padang dan 29% pengaruh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Adapun beberapa saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan Bank BTN KCS Padang dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas dari pegawai yang membuat nasabah merasa aman dan percaya serta selalu bertanggung jawab dalam mendengarkan keluhan nasabah, fasilitas internal yang tersedia dapat berfungsi dengan baik dan memiliki ruang tunggu yang tetap bersih ,nyaman di Bank sehingga kedepannya dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung di Bank BTN KCS Padang.
2. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat membahas secara lebih mendalam dan lengkap mengenai faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di Bank BTN KCS Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, H. (2021). Teori Bank Syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2(1), 67-83.
- Al arif, M. Nur Rianto. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alvabeta.
- Al arif, M. Nur Rianto. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alvabeta.
- Aldy Rochmat, Purnomo. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Fadilatama
- Andriani, G. F., & Halmawati. (2019). Pengaruh Bagi Hasil, Kelompok Acuan, Kepercayaan dan Budaya terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3)
- Amin Kuncoro et al., "Loyalitas Konsumen," *JBE (Jurnal Bingkai Ekonomi)* 6, no. 1 (2021): 72–83, <https://doi.org/10.54066/jbe.v6i1.103>.
- Arda Jawahir, "Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang," *Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2016, 1–23.
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Azizah and Udayana, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah."
- Azman, H. A., Noprilisa, N., & Muharmi, H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang. *Jurnal Menara Ilmu*, X(73).

- Basyir, “Pengaruh Physical Evidence Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Kepuasan Sebagai Variabel Pemediasi.”
- Bilqis Putri Azizah and Ida Bagus Nyoman Udayana, “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepu Daga, Rosdianaini.Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan. (2017) Makassar: Global RCI.
- Damayanti and Nugroho, “Pengaruh Proactive Services, People Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Nasabah Di Salah Satu Bank Swasta Di Surabaya.”
- Esra L Yuningsih, Purba Siboro, and Raden Teja Yokana, “Pengaruh Promotion, Store Atmosphere, Dan Service Quality Terhadap Customer Dimediasi Oleh Purchase Decision,” *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen* 19, no. 1 (2023): 152–62.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irwan Kurniawan and Ismaya brata Sakti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Pet Smile,” *Jurnal Administrasi Dan Manajemen* 9, no. 2 (2019): 186–91.
- Junaedi, AT; Hadiwidjojo, djumlah;Troena, EA dan Triyuwono, Iwan (2012), “Analaisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (studi pada nasabah bank syariah di propinsi Riau)”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol-10.No-1.
- Jurnal Akuntansi and Perbankan Syariah, “Jamasy : Jamasy :” 2 (2022): 50–64.

- Kholifah, Nur. (2015). Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Amal Mulia Suruh Kabupaten Semarang. Skripsi: Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi S1 Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Salatiga.
- Kurniawan and Sakti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Pet Smile.”
- Maharani. 2010. “ Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabh Terhadap Loyalitas Nasabah tabingan Bank Mega semarang “. Skripsi . Semarang : Univeristas Dipenogoro Fakultas Ekonomi.
- Monroe, Kent. B., 2002. Pricing: Making Profitable Decision. New York: Mc Graw Hill.
- Muhammad Basyir, “Pengaruh Physical Evidence Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Kepuasan Sebagai Variabel Pemediasi,” *Jurnal EMT KITA* 4, no. 2 (2020): 126, <https://doi.org/10.35870/emt.v4i2.155>.
- Muhammad Iffan, Raeni Dwi Santy, and Rengga Radiaswara, “Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung,” *JURISMA : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen* 8, no. 2 (2018), <https://doi.org/10.34010/jurisma.v8i2.1003>.
- Nugroho, R., & Japarinto, E. (2013). Pengaruh people, physical evidence, product, promotion, price dan place terhadap tingkat kunjungan di kafe coffee cozies Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1, 1–9
- Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, Jld.1, alih bahasa : Hedra teguh, Ronny A. Rusli, dan Benyamin Molah, Jakarta : PT Indeks, 2004, hlm. 36.
- QS.An-Nahl 16 : 91
- R. Handayani, N, N, P., Widiadnya, I, B, M., & Widyawati, S, “Jurnal Emas,” *Jurnal Emas* 3 (2022): 227–36.

- Said, M., Hamzah, D., Muis, M., & Jusni (2016). Implications of establishing location, physical evidence, and customer satisfaction level of customer loyalty in ritel modern In Makassar, *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 5(1), 107-114.
- Sasha Dwi Harumi, “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Perusahaan Seiko Laundry Medan,” *Analitika* 8, no. 2 (2016): 115–28, <http://ojs.uma.ac.id/index.php/analitika>.
- Sekaran, U. dan Bougie, R. (2016) *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keterampilan*. Edisi ke-7, Wiley & Sons, West Sussex
- Sigit SE., M.Si Dr. Hermawan and SE., M.M Amirullah, “Metode Penelitian Bisnis,” *Media Nusa Creative (MNC Publishing)* 2156051003, no. 403 (2021): 22–23.
- Sri Kurnialis et al., “Perkembangan Perbankan Syariah Di Negara Muslim,” *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2022): 109–19, [https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5\(2\).9688](https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(2).9688).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta, Bandung.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2017.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offse.
- Umar, Husein (2009), “Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”. Edisi Ke Dua. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Wirdayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru,” *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2017): 51–66, <http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78.asan>
 Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah,” *Jurnal Ilmiah*

Manajemen “E M O R” 6, no. 1 (2022): 88, <https://doi.org/10.32529/jim.v6i1.1504>.

Kameliah,Aida Firah.2022.“ Pengaruh Strategi Marketing Mix Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank syariah Indonesia”.Jakarta

Hurriyati,Ratih. 2015.Bauran Pemasaran dan loyalitas konsumen .Bandung:CV Alfabeta,2015

Ramadhani, H. M., Rahmi, M., & Fathoni, M. A. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank. *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 2, 689–704.

Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analsis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43

UIN IMAM BONJOL
PADANG