

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel promosi dan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Panyabungan. Hasil penelitian dan penjelasan yang telah dipaparkan diatas, diperoleh kesimpulan dari penelitian tentang pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

1. Secara parsial didapatkan hasil variabel promosi (X1) berpengaruh sebesar 10,9% terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dimana nilai t-hitung  $>$  t-tabel dengan nilai  $(3,008) > (1,984)$  atau nilai signifikan  $(0,003)$  kurang dari alpha  $(0,005)$ , maka  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak.
2. Secara parsial antara variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh sebesar 28,3% terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dimana nilai t-hitung  $>$  t tabel dengan nilai  $(3,178) > (1,984)$  atau nilai signifikan  $(0,002)$  kurang dari alpha  $(0,005)$ , maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak.
3. Secara simultan promosi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai sebesar 39,2% dimana uji ANOVA (*Analisis Of Varians*) didapat F-hitung sebesar  $(9,740)$  sedangkan F-tabel diketahui senilai  $(3,09)$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat signifikan  $< 0,05$  sehingga maka  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak (studi kasus pada nasabah Bank Muamalat KCP Panyabungan).
4. Nilai koefisien regresi untuk variabel promosi (X1) adalah sebesar 0,410 yang berarti variabel promosi menunjukkan pengaruh positif. Tanda positif ini artinya variabel promosi, kualitas pelayanan dan variabel kepuasan nasabah menunjukkan pengaruh yang sejalan atau searah
5. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X2) adalah sebesar 0,249 yang berarti variabel kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif. Tanda positif ini artinya variabel promosi, kualitas

pelayanan dan variabel kepuasan nasabah menunjukkan pengaruh yang sejalan atau searah

#### B. Saran

1. Pihak Bank Muamalat KCP Panyabungan dapat meningkatkan ataupun mempertahankan lagi kualitas promosi sehingga dapat menambah tingkat kepuasan nasabah dari yang sebelumnya. Promosi yang dilakukan harus lebih inovatif dan kreatif, bisa saja dilakukan dengan penyebaran brosur atau bahkan memanfaatkan sosial media untuk lebih memudahkan jalannya suatu promosi.
2. Pihak Bank Muamalat KCP Panyabungan dapat meningkatkan ataupun mempertahankan lagi kualitas pelayanan sehingga dapat menambah tingkat kepuasan nasabah dari yang sebelumnya. Baik itu menambah fasilitas pendukung transaksi atau bahkan kesigapan, simpati dalam melayani nasabah.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki kekurangan dalam penelitian ini, menyempurnakan kekurangan-kekurangan akibat adanya keterbatasan penelitian dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andayana, A. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Business Administration voll, No 2*, 234-235.
- Ansofino, J. D. (2016). *Buku Ajar Ekonometrika*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arfatin Nurrahma, M. p. (2021). *Pengantar Statistik*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Arinty. (2016). Kepuasan Nasabah. *Faktor-factoryang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah*, 19.
- Assauri. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Darmawan, B. (2023). Sejarah Berdirinya Muamalat, Bank Syariah Pertama di Indonesia. <https://ekonomi-islam.com/sejarah-berdirinya-muamalat-bank-syariah-pertama-di-indonesia/>, 2.
- Feriyani, G. d. (2018). Promosi dan Pengaruhnya Terhadap Animo Calon Mahasiswa Baru Dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara ISSN : 1693-1688 vol 16*, 21.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdani, L. d. (2010). *Service Quality*, 182.
- Ika Agustin Wijayanti, B. B. (2021). Call For Papes WNCEB. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan Masyarakat*, 20.
- Indrasari, R. (2021). Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Makassar. *Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan pada PT. Bandraya Motor Cabang Perintis* , 9.
- Iqbal, M. (2019). Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam . *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, 8-9.
- Janie, D. N. (2012). *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang : Semarang University Press.
- Kasmir. (2010). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Keller, K. d. (2010). *Bauran Promosi*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- LAN, P. K. (2010). *Standar Pelayanan Publik : Langkah-Langkah Penyusunan*. Jakarta.

- Lesma. (2023, Februari 18). Personal Communication.
- Maulana, A. S. (2016). Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Volume 7, Nomor 2*, 114.
- Meliana, A. A. (2017). Program Studi Ekonomi Syariah FEBI IAIN Bengkulu. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank*, 3.
- Pamulung, S. P. (2018). Pengaruh Promosi dan Pengembangan Produk Terhadap Peningkatan Hasil Penjualan. *Jurnal Semarak, Vol. 1, No 3*, 145.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manajemen Analysis Journal 1, 2*.
- Priyona, A. D. (2011). Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Semarang. *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Museum Sagiran Kabupaten Sragen*, 22.
- Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M. A. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- R, I. (2021). Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Makassar. *Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan pada PT. Bandraya Motor Cabang Perintis*, 9.
- Riduwan. (2010). *Teknik Analisis Data*, 143.
- Rina. (2016). IAIN Syekh Nurjati. *Pengaruh Promosi Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* , 1-2.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Simplex Volume 2, Nomor 1*, 44.
- Safitri, D. (2020). UIN Sunan Ampel Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen. *Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Burger King Jemursari*, 38-39.
- Seminari, N. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *E Jurnal Manajemen Unud, Vol 4 No 8*, 2321.
- Sholikah, I. M. (2019). Jurusan Pebank Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan di BRI Syariah KCP Ponorogo*, 20.

- Sholikah, I. M. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan di BRI Syariah KCP Ponorogo. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1.
- Sinambela, P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sipahutar, C. (n.d.). 4.
- Sipahutar, C. (2021). *Batasan Masalah Penelitian*, 4.
- Sipahutar, c. (2021). Pengaruh Promosi Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Pada Butik Missyshop Official. *Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMTS*, 1.
- Solihin, F. (2010). Journal The WinnERS, Vol. 2. *Mengenal Bank Syariah Lembaga Keuangan Untuk Umum*, 165.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian*, 38.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian. *BBAB III Metode Penelitian* , 38.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarto. (2004). Kualitas Pelayanan. *Yaves et al*, 4.
- Suryadi, D. (2001). *Promosi Efektif (Menggugah Minat dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Oryza.
- Utami, S. (2021). *Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan* , 25-26.
- Wilardjo, S. B. (2004). Value Added Vol. 2 (1). *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah*, 1.
- Winarsih, R. d. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zuhro, F. (2023, Februari 24). Personal Communication.