

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service & Teller* Terhadap Citra Bank Pmbiayaan Rakyat syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Model regresi analisis data menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Package for Social Sciece*) versi 20 dikatakan lulus jika asumsi klasik. Terbukti bahwa tidak terjadinya autokorelasi, heteroskedastisitas dan data berdistribusi normal. Hasil uji signifikan secara simultan (uji F) memperoleh $F_{hitung} 12,377 > F_{tabel} 2,18$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa *Compliance, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tengible* mempunyai pengaruh secara simultan terhadap Citra Bank Pmbiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Sedangkan hasil uji secara parsial (uji T) menunjukkan bawa variabel *Compliance, Reliability, Responsiveness, Empathy* berpengaruh negatif dan tidak signifikan serta variabel *Assurance* dan *Tengible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Bank Pmbiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan.
2. Berdasarkan Tabel 4.13, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R^2 adalah 0,365 atau 36,5%. Hal ini berarti sebesar 36,5% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel

independen yaitu, *Compliance, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tengible*, mampu menjelaskan variabel dependen yaitu Citra Perusahaan, sedangkan sisanya ($100\% - 36,5\% = 63,5\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang peneliti rekomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan diharapkan mampu meningkatkan Pelayanan yang telah ditetapkan dalam mempengaruhi citra perusahaan.

Bagi peneliti selanjutnya agar menemukan dan mengembangkan variabel lain yang turut mempengaruhi citra perusahaan serta dapat menemukan teori baru yang dapat dikembangkan dan digunakan dikemudian hari. Juga bisa dngan menggunakan analisis dan penelitan yang lain untuk membuktikan tingkan signifikansi dari variabel tersebut.