

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yaitu:

1. Pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai thitung (1,142) < ttabel (2,042) dengan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0,160 > 0.05 , hal ini menunjukkan bahwa *tangible* (bukti fisik) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan rekanan dalam menggunakan jasa penilaian properti di Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.
2. Pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai thitung (0,572) < ttabel (2,042) dengan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0,572 > 0.05 , hal ini menunjukkan bahwa *reliability* (keandalan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan rekanan dalam menggunakan jasa penilaian properti di Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.
3. Pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai thitung (0,127) < ttabel (2,042) dengan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0,900 > 0.05 , hal ini menunjukkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan rekanan dalam menggunakan jasa penilaian properti di Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai  $t_{hitung} (0,419) < t_{tabel} (2,042)$  dengan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar  $0,679 > 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa *assurance* (jaminan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan rekanan dalam menggunakan jasa penilaian properti di Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.
6. Pengaruh *empathy* (perhatian) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai  $t_{hitung} (0,833) < t_{tabel} (2,042)$  dengan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar  $0,412 > 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa *empathy* (perhatian) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan rekanan dalam menggunakan jasa penilaian properti di Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.
7. Diketahui F hitung sebesar 0,532 dengan signifikansi 0,750. F tabel dapat diperoleh dari F tabel statistik sebesar 2,53. Dengan demikian diketahui F hitung  $(0,532) < F_{tabel} (2,53)$  dengan signifikansi  $0,750 > 0,05$ . Artinya *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (jaminan) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan rekanan dalam menggunakan jasa penilaian properti di Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.
8. Dapat diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0,720 atau 72,0% ini berarti variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy*

(perhatian) sebesar 72,0% dan sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## 6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan sebaiknya lebih gencar lagi meningkatkan kualitas pelayanan terlebih dalam jasa konsultan dan lebih mendekati diri kepada nasabah atau yang telah menjadi rekanan contohnya dengan sering melakukan kegiatan yang membuat nasabah biar bisa mengingat nama KJPP Abdullah Fitriantoro & Rekan ketika ingin membeli jasa konsultan. Kegiatan yang dimaksud adalah seperti mempererat hubungan dengan para rekanan, menjaga ziaroh dengan rekanan dan pt yang telah bekerja sama dengan KJPP Abdullah Fitriantoro, yang membuat nasabah atau rekanan yang telah bekerja sama merasa lebih seperti saudara dengan kantor jasa penilai publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan. Karena nilai persaudaraan itu jauh lebih dekat dari pada sekedar nasabah biasa.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan tema yang sama bisa dikembangkan dengan menambah jumlah responden yang diteliti sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat dan mempunyai cakupan yang luas.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau