

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh jangkauan akses lokasi, fasilitas, pelayanan sikap *frontliner* terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia, maka pada bagian akhir dari penelitian ini penulis menarik kesimpulan berdasarkan hipotesis hasil penelitian sekaligus, memberikan saran atau masukan sebagai berikut:

1. Pengaruh jangkauan akses lokasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. Karena pembayaran UKT suatu hal yang wajib harus dilakukan oleh mahasiswa yang sehingga indikator Lokasi tidak menjadi pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Fasilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. Karena fasilitas yang diberikan Bank Negara Indonesia sudah memenuhi apa yang diperlukan oleh nasabah sehingga nasabah mengabaikan fasilitas.
3. pelayanan sikap *Frontliner* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung angkatan 2017 dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. Karena

pelayanan di Bank Negara Indonesia sangat baik, khususnya mahasiswa saat melakukan pembayaran UKT terdapat loket khusus.

4. Secara simultan Pengaruh jangkauan akses lokasi, fasilitas, pelayanan sikap *Frontliner* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. dan nilai *R Square* sebesar 51,6%.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Bank Negara Indonesia

Penelitian ini diharapkan berguna bagi Bank sebagai sumbangan saran, informasi, pemikiran serta bahan masukan berguna sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa melalui jangkauan akses lokasi, fasilitas, dan sikap pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT. Sehingga apabila kepuasan dan kenyamanan yang diberikan oleh Bank Negara Indonesia melebihi apa yang diharapkan mahasiswa menjadi keberhasilan Bank Negara Indonesia sebagai mitra IAIN Tulungagung.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan memberikan tambahan referensi perpustakaan serta menambah informasi pengetahuan kepada pembaca dan mahasiswa di bidang perbankan syariah yang berkaitan dengan Jangkauan Akses Lokasi, Fasilitas, dan sikap pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT agar bisa dijadikan rujukan penelitian selanjutnya.

3. Peneliti selanjutnya,

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan kajian atau referensi apabila akan melakukan penelitian dengan menggunakan metode yang sama ataupun dengan menggunakan variable yang berbeda. Harapan penulis kepada peneliti selanjutnya untuk Peneliti selanjutnya hendaknya melakukan eksplorasi lebih mendalam mengenai variabel-variabel yang diduga mmempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT seperti variabel sentuhan teknologi dalam perbankan, dan lain-lain.