

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya serta tujuan penelitian, maka diperoleh kesimpulan yang dapat menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan pada bab pertama, yaitu sebanyak 2 (dua) kesimpulan atas jawaban dari 2 (dua) pertanyaan penelitian.

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari segala proses tahapan analisis penelitian yang telah dilakukan merupakan hasil pengolahan data model regresi berganda, yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah adalah *Reliability* dan *Responsiveness*. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh positif namun hubungan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan investor dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah adalah *Tangible*, *Assurance* dan *Empathy*. Dan dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah adalah *Responsiveness*. Artinya yang menjadi alasan terkuat masyarakat menjadi investor di Reksa Dana Syariah adalah *Responsiveness* dalam setiap transaksinya.

Dengan demikian dimensi kualitas pelayanan *Reliability* dan *Responsiveness* yang berpengaruh positif signifikan dapat diterapkan dalam pelaksanaan program pemasaran pada Reksa Dana Syariah untuk dapat meningkatkan *market share* Reksa Dana Syariah total di Indonesia.

2. Kualitas pelayanan pada Reksa Dana Syariah dapat menjadi sarana untuk meningkatkan kepuasan investor. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara positif terhadap peningkatan kepuasan investor dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah adalah seluruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Artinya seluruh dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dapat meningkatkan kepuasan investor. Maka dengan demikian seluruh dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dapat diterapkan dalam pelaksanaan program pemasaran pada Reksa Dana Syariah untuk meningkatkan *market share* Reksa Dana Syariah total di Indonesia.

## 5.2 Saran Penelitian

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, berikut adalah saran penulis untuk meningkatkan kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah dan pelaksanaan penelitian selanjutnya:

1. Observasi dalam penelitian ini telah memperlihatkan kondisi karakteristik dari investor Reksa Dana Syariah dalam bertransaksi yang dihadapi perusahaan Reksa Dana Syariah. Karakteristik yang dimaksud adalah frekuensi investor yang mengunjungi outlet-outlet atau kantor Reksa Dana Syariah sangat rendah dalam bertransaksinya, sehingga pelayanan maupun informasi yang diperoleh investor sangat kurang. Saran sesuai hasil penelitian ini, maka dimensi pelayanan yang harus diusahakan lebih maksimal adalah *Tangible*, *Assurance* dan *Empathy* karena dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan investor Reksa Dana Syariah. Adapun saran penelitian untuk masing-masing dimensi yang mempunyai hubungan pengaruh yang tidak signifikan adalah:
  - a. Pada dimensi kualitas pelayanan *Tangible* disarankan untuk dimaksimalkan pada infrastruktur teknologi informasinya, agar investor dapat memiliki banyak informasi mengenai produk yang ditawarkan maupun produk Reksa Dana yang mereka pilih. Dan juga dimaksimalkan pada media promosinya, dengan cara lebih intensif lagi dalam mempromosikan produk Reksa Dana, agar investor akan semakin merasa mendapatkan layanan melalui informasi yang diberikan.
  - b. Untuk dimensi kualitas pelayanan *Assurance* disarankan kepada manajemen investasinya lebih meningkatkan kinerja mereka dalam mengatur dan menempatkan portofolio investasi, dan melakukan

pembalajaran lebih dalam lagi bagaimana meminimalkan resiko investasi dan memaksimal *return* yang tinggi yang dapat diraih Reksa Dana Syariah, dengan begitu diharapkan investor Reksa Dana Syariah yang masih mempertimbangkan tingkat *return* sebagai pengambilan keputusan mereka dalam berinvestasi dapat merasakan pilihan investasi mereka masih memberikan keuntungan lebih dibandingkan Reksa Dana Konvensional. Memberikan kinerja yang baik dari manajer investasi merupakan bentuk pelayanan juga yang diberikan Reksa Dana Syariah, dalam upaya memenuhi harapan investor.

- c. Sedangkan pada dimensi kualitas pelayanan *Empathy* disarankan kepada karyawan Reksa Dana Syariah dibagian *customer service* lebih intens berhubungan dengan investor dalam setiap transaksinya maupun dalam setiap perkembangan dan pengendalian investasinya. Melalui intensitas karyawan menghubungi investor dan bertransaksi, maka karyawan Reksa Dana Syariah dapat mengetahui kebutuhan dan harapan investor dalam melakukan investasinya.
2. Kendati secara umum investor telah menilai Reksa Dana Syariah merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Reksa Dana Syariah , disarankan kepada pihak Reksa Dana Syariah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya secara periodik seiring perkembangan Reksa Dana Syariah yang semakin berkembang serta harapan dan kebutuhan investor yang dinamis.