

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan pelanggan, partisipasi karyawan, dan sumber daya keuangan terhadap penerapan *balanced scorecard*. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap penerapan *balanced scorecard*.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa partisipasi karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap penerapan *balanced scorecard*.
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sumber daya keuangan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penerapan *balanced scorecard*.
4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan, partisipasi karyawan dan sumber daya keuangan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap penerapan *balanced scorecard*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, penulis ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan pengujian lebih dari 1(satu) BPR atau bank konvensional agar cakupannya lebih luas.

2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan topik yang meneliti faktor-faktor penentu terhadap penerapan *balanced scorecard* dengan menggunakan model penelitian yang lain ataupun menambahkan beberapa variabel lain seperti perhatian terhadap detail, pengenalan tim, inovasi, misi, dan budaya organisasi serta faktor-faktor lainnya. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan tingkat koefisien determinasi (*Nagelkerke R Square*) dari model penelitian.