

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab perumusan masalah penelitian yang telah diajukan pada bab pertama. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas teknis dan kualitas Pelayanan bersama-sama memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 36,7 %. Kualitas teknis memberikan pengaruh yang kuat dan searah terhadap kepuasan nasabah, yaitu setiap kenaikan satu satuan dari kualitas teknis maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,237 dan setiap penurunan satu satuan dari Kualitas Teknis maka kepuasan nasabah juga akan turun sebesar 0,237.
2. Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang kuat dan searah terhadap kepuasan nasabah, yaitu setiap kenaikan satu satuan kualitas Pelayanan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,367 dan setiap penurunan satu satuan dari kualitas Pelayanan maka kepuasan nasabah juga akan turun sebesar 0,367.

B. Implikasi

Secara teoretis, penelitian ini memberikan implikasi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan

implementasi kualitas Pelayanan dan kualitas teknis dan transparansi dalam meningkatkan eksistensi lembaga, serta diharapkan dengan adanya penelitian ini maka penerapan pelayanan nasabah bias semakin baik dan dapat berkembang seperti lembaga-lembaga keuangan yang sudah berkembang semakin pesat. Dan juga memberikan manfaat yang lebih besar dalam peningkatan pelayanan terhadap nasabah sehingga BMT atau koperasi syariah dapat berkembang seperti koperasi konvensional yang semakin banyak juga.

Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi terhadap perkembangan BMT binaan PINBUK Tulungagung serta BMT yang lain di Indonesia agar bisa lebih dan berkembang dalam hal ini pelayanan nasabah. Karena pelayan itu sangat penting untuk peningkatan nasabah lebih banyak dan dapat mendongkrak perekonomian di Indonesia khususnya usaha kecil menengah.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi lembaga
 - a. Kualitas teknis seperti, keterampilan karyawan, pemahaman karyawan terhadap keinginan dan kemauan nasabah, kemampuan menjawab dan memberikan solusi kepada nasabah karena dapat

memberikan hasil yang efektif terhadap pembentukan pelayanan yang baik terhadap kepuasan nasabah.

- b. Kualitas Pelayanan seperti memberikan kenyamanan dalam berinteraksi dengan nasabah, kerapian dalam berpakaian, kesabaran, keramahan, kesopanan dan kepercayaan yang diberikan kepada nasabah karena dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Peneliti Selanjutnya

Mengingat penelitian yang peneliti lakukan ini masih kurang dan jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan peneliti. maka diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti dan mengkaji dari berbagai segi atau aspek yang berkaitan dengan kualitas Pelayanan dan kualitas teknik untuk mengembangkan BMT-BMT di Indonesia khususnya di pelayanan nasabah. Karena dalam penelitian ini masih kurang banyak indikator-indikator untuk memenuhi kepuasan nasabah. dan untuk peneliti selanjutnya di harapkan menambah variable yang lebih banyak karena teori dalam memuaskan nasabah masih sangat banyak dan perlu di teliti kembali.