BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di BTM Mentari Ngunut Tulungagung, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan pada BTM Mentari Ngunut Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan nasabah juga semakin bertambah.
2. Hasil pengujian hipotesis antara pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan tidak signifikan pada BTM Mentari Ngunut Tulungagung. Hal ini dikarenakan jumlah nominalnya kecil sehingga tidak mempengaruhi nasabah untuk mencapai tingkat kepuasan mereka.
3. Secara simultan kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BTM Mentari Ngunut Tulungagung. Dengan menerapkan kualitas pelayanan yang maksimal dan didukung dengan biaya administrasi yang wajar dapat menciptakan kepuasan nasabah pada Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian maka peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Praktisi

   Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung hendaknya tetap mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Dan memberikan kualitas pelayanan secara maksimal.

2. Bagi Akademisi

   Hasil penelitian ini diharapkan bukan cuma dijadikan sebagai bahan referensi, melainkan juga dijadikan sebagai koreksi dikarenakan penulisan ini sangat jauh dari sempurna. Dan diharapkan dapat menambah referensi perpustakaan di IAIN Tulungagung.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   a. Diharapkan pada peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan variabel yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiaannya lebih baik. Dan diharapkan penelitian dilakukan tidak hanya meneliti pada satu bank tetapi disarankan untuk meneliti lebih dari satu bank agar hasilnya dapat lebih dibandingkan.

   b. Diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah ini secara mendalam. Pendalaman pada penelitian ini akan lebih akurat dan maksimal apabila sampel yang diambil ditambah.