BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

- Variabel Penampilan memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan BTM Surya Melati Abadi,artinya penampilan tidak menjadi pertimbangan penting bagi nasabah BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.
- 2. Variabel wawasan memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi. Artinya hal ini mengindikasikan apabila wawasan pegawai BTM Surya Melati Abadi meningkat, maka kualitas pelayanan juga akan meningkat, namun untuk pengaruh yang tidak signifikan artinya bahwa meskipun wawasan ini menjadi penting bagi nasabah namun pada situasi tertentu wawasan tidak menjadi begitu penting.
- 3. Variabel etika memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan BTM Surya Melati Abadi. Artinya hal ini mengindikasikan apabila etika pegawai yang dilakukan BTM Surya Melati Abadi meningkat, maka Kualitas pelayanan juga akan meningkat.
- 4. Pengujian secara simultan Variabel Penampilan, Wawasan dan Etika pegawai tidak memberikan pengaruhnya secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini membuktikan, apabila meningkatnya variabel

penampilan, wawasan dan etika pegawai secara terus menerus dan bersamaan, maka akan memberikan pengaruh yang sangat kurang positif terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan maka saran yang dapat peneliti sampaikan adalah:

1. Bagi BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih

Lembaga dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai sumber informasi untuk menetapkan kebijakan-kebijakan dalam BTM Surya Melati Abadi. Hendaknya pihak BTM Surya Melati Abadi meningkatkan penampilan dari sisi dalam bukan dari sisi luarnya saja karena penampilan yang bersifat fisik sama sekali tidak membuat nasabah meningkat. Dari segi wawasannya piha BTM Surya Melati abadi harus terus meningktkan wawasan karyawannya agar nasabah benar-benar merasakan kepuasan dari peningkatan wawasan karyawan. Dari segi etika BTM Surya Melati Abadi harus mempertahankan dan harus ditingkatkan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang dilakukan ini mengenai pengaruh penampilan, wawasan dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat membuat penelitian yang lebih luas cakupannya mengenai kualitas pelayanan.

3. Bagi Masyarakat

Masyarakat bisa menjadikan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk memilih lembaga keuangan yang benar-benar bisa memuaskan masyarakat.