

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan diolah dengan menggunakan SPSS versi 16 peneliti menemukan hasil analisisnya sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan tidak signifikan menurut statistik terhadap kepuasan nasabah pada BMT Dinar Amanu. Artinya jika kualitas layanan karyawan ditetapkan dan dilakukan dengan baik maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung. Hal ini disebabkan dengan menetapkan standar kualitas layanan bagi karyawan yang baik maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas produk berpengaruh signifikan dan positif menurut statistik terhadap kepuasan nasabah pada BMT Dinar Amanu. Artinya semakin banyak atau baik fasilitas yang diberikan oleh BMT kepada nasabah maka akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan BMT Dinar Amanu pada nasabah masuk dalam kategori sangat baik dari 750 responden yaitu 75 atau 75% nasabah merasakan kualitas pelayanan yang sangat baik. Demikian juga kepuasan nasabah di BMT Dinar Amanu memperoleh pelayanan

dengan sangat baik, serta fasilitas produk yang ada di BMT cukup baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menabung maupun pembiayaan

4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung. Artinya fasilitas produk juga sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Sehingga dengan kepuasan nasabah akan mudah menumbuhkan kualitas layanan dan fasilitas produk dan akan menumbuhkan kesetiaan nasabah.

B. Saran

Tanpa mengurangi rasa hormat terhadap siapapun, pihak akademik, khususnya Manajer utama maupun *stakeholder* BMT Dinar Amanu, dengan segala kerendahan hati penulis, demi kemajuan dan keberhasilan BMT Dinar Amanu untuk meningkatkan kualitas dan untuk peneliti-peneliti selanjutnya, maka penulis menyampaikan saran-saran:

1. Bagi BMT Dinar Amanu Panjerejo

Hasil penelitian ini di gunakan bagi pihak BMT Dinar Amanu Panjerejo untuk terus memberikan pelayanan kepada nasabah dan memberikan fasilitas produk yang lebih baik sehingga nasabah menjadi puas dan menjadikan BMT menjadi lembaga keuangan syariah yang berkualitas dalam melayani nasabah yang baik.

2. Bagi pihak akademik

Analisis ini merupakan temuan pertama yang dilakukan oleh peneliti dalam Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Tulungagung. Hendaknya temuan ini menjadi referensi dan sumber keilmuan bagi pihak akademik. Karena dalam dunia perbankan semua variabel yang di angkat dalam penelitian ini menjadi penting untuk di praktikkan untuk pengembangan dunia perbankan syariah dan koperasi.

3. Bagi peneliti lanjutan

Analisis dalam meningkatkan kinerja karyawan BMT Dinar Amanu tidak hanya menggunakan kualitas layanan, fasilitas produk saja. Tentunya masih banyak lagi factor-faktor lain yang mempengaruhi. Oleh sebab itu, peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya menggunakan factor-faktor lain yang belum dipakai dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan agar selanjutnya dapat berkembang