

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa tingkat pelayanan pada BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah adalah tidak jauh berbeda. Akan tetapi pada hasil uji analisis BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah berkesimpulan bahwa tingkat pelayanan di kedua BMT tersebut adalah tidak sama. Hal ini bisa saja disebabkan karena perbedaan persepsi masyarakat atau nasabah pada BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah dalam menerima pelayanan dan perbedaan dalam menilai kualitas suatu pelayanan. Misalnya ada beberapa nasabah yang menurutnya beberapa dimensi pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan sebagainya tidak begitu penting melainkan yang terpenting adalah keamanan dalam bertransaksi dan kepercayaan (*good will*) dalam hal operasional seperti bagi hasil yang baik yang telah melekat pada lembaga tersebut.

Sedangkan kualitas pelayanan pada BMT Istiqomah dengan BMT Sinar Amanah dan BMT Pahlawan dengan BMT Sinar Amanah adalah sama. Hal ini dapat dibuktikan melalui uji T-test dimana nilai-nilai sig. (2-tailed) adalah lebih besar dari nilai signifikansi (0.05) yang berarti bahwa sesuai

dengan hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya apabila nilai sig. (2-tailed) lebih dari 0.05 maka kesimpulannya adalah H_0 diterima yang artinya bahwa tingkat pelayanan pada BMT tersebut adalah sama.

B. Saran

1. Bagi Lembaga

Bagi BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah diharapkan lebih meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang representatif untuk mendukung kinerja dan proses transaksi yang lebih maksimal serta memberikan kepuasan kepada nasabah. Selain itu BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah khususnya, serta seluruh BMT yang ada di Tulungagung pada umumnya hendaknya mulai menerapkan SOP (Standart Operasional Prosedur) agar mampu bersaing dengan bank-bank syariah umumnya dalam hal pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada. Selain itu pihak kampus diharapkan selalu meningkatkan kualitas karya hasil penelitian bagi semua mahasiswanya.

3. Bagi peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dalam konteks yang lebih luas lagi seperti membandingkan antara Lembaga

keuangan BMT dan Lembaga keuangan Bank. Atau lebih mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih suatu lembaga keuangan dilihat dari latar belakang maupun kepentingan nasabah.