

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berupa data-data dari observasi, wawancara serta dokumentasi sehingga diperoleh hasil seperti yang dikemukakan pada bab sebelumnya dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar yaitu dengan memberi pelatihan 3 bulan sekali kepada karyawan agar bisa maksimal dalam memberikan layanan yang baik dan juga memberikan jasa layanan berupak *Mobile Ugt*. Terbukti dengan kepuasan para nasabah yang sudah dibahas pada bab 4, yang mana kualitas layanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar kepada nasabah sesuai dengan harapan nasaba.
2. Dari analisis yang sudah dilakukan untuk kualitas kinerja di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar yaitu dengan memberikan reward dan punishment, kualitas kinerja ini terbukti dengan semakin bertambahnya profit dan juga asset yang dimiliki BMT. Dengan memberikan motivasi reward tersebut diharapkan karyawan bisa lebih bersemangat dalam memberikan kinerja yang lebih baik.

Dapat disimpulkan bahwa faktor layanan di BMT UGT Sidogiri tidak mempengaruhi kinerja SDM melainkan layanan yang diberikan BMT yang mempengaruhi para anggota/nasabah penabung. Yang mempengaruhi kinerja SDM adalah sistem informasi teknologi di BMT UGT Sidogiri.

## **B. Saran**

1. Bagi pimpinan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar diharapkan penelitian ini digunakan sebagai sumbangan saran dan informasi dalam peranan kualitas layanan (customer satisfaction) dan juga diharapkan bisa sebagai sumbangan saran bagi karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah.
2. Bagi Peneliti selanjutnya penelitian ini juga hanya sebatas pada pengamatan terhadap satu BMT saja. Maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengamatan terhadap BMT yang lain. Sehingga diharapkan diperoleh kesimpulan yang lebih umum.