BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan paparan dari hasil penelitian yang peneliti sajikan pada hasil sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari kualitas produk dapat dikatakan sudah baik. Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung menyatakan puas dengan kualitas produk BMT Pahlawan Tulungagung. Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung menyatakan puas dengan keseluruhan dimensi kualitas produk yaitu *performance*, *Features*, *Serviceability*, *Confomance*, *Image*. Dimensi kualitas produk tersebut terbukti memiliki peran penting dalam memenuhi kepuasan nasabah BMT Pahlawan Tulungagung, meskipun ada sedikit kekurangan yang terdapat pada produk tabungan, namun nasabah masih merasa puas.
2. Tingkat kepuasan nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari promosi dapat dikatakan sudah baik. Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung menyatakan puas dengan keseluruhan dimensi promosi yaitu *Advertising*, *Sales Promotion*, *Public Relation*, *Personal Selling*, *Direct Marketing*, sehingga mereka tertarik untuk menjadi nasabah di BMT Pahlawan. Hal ini juga menjelaskan bahwa dimensi promosi

tersebut terbukti memiliki peran penting dalam memenuhi kepuasan nasabah BMT Pahlawan Tulungagung.

3. Tingkat kepuasan nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari kualitas pelayanan dapat dikatakan sudah baik Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung menyatakan puas dengan kualitas pelayanan BMT Pahlawan Tulungagung, selain karyawannya yang ramah, para nasabah juga dilayani dengan sepenuh hati dan diperlakukan layaknya saudara sehingga nasabah lebih merasa nyaman ketika bertransaksi. Hal tersebut juga mengindikasikan bahwa dimensi Kualitas pelayanan yaitu CARTER memberikan kontribusi yang besar terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah BMT Pahlawan Tulungagung. Faktor-faktor kualitas jasa *compliance, assurance, responsiveness, tanggible, emphaty* dan *reliability*. Dimensi kualitas produk tersebut terbukti memiliki peran penting dalam memenuhi kepuasan nasabah.

B. Saran

1. Bagi BMT Pahlawan Tulungagung agar mempertahankan apa yang selama ini sudah dicapai, dan segera memperbaiki kekurangan-kekurangan yang dimilikinya seperti buku tabungan dan segera melegalkan peraturan tertulis terkait kualitas pelayanan.
2. Penelitian ini masih jauh dari sempurna, jika ada penelitian yang serupa sebaiknya dilakukan dengan menambah objek maupun subjek penelitian, sehingga penelitian tersebut dapat mewakili kondisi kepuasan nasabah yang terjadi di lapangan secara lebih mendetail.