

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan penulis, tentang pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah simpanan wadi'ah, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan nasabah simpanan wadi'ah di BMT Ikhlasul Amal sebesar 0,596 termasuk ke dalam kategori sedang dan diterimanya H_a serta ditolakny H_o dengan nilai rho hitung $>$ rho tabel ($0,596 > 0,334$) untuk taraf kesalahan 5%. Dengan koefisien Determinan sebesar 35,52% artinya kepuasan nasabah sebesar 35,52% dipengaruhi oleh mutu pelayanan. Sedangkan sisanya 64,48% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya lokasi yang strategis, kualitas SDM dll.
2. Mutu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah simpanan wadi'ah sebesar 0,537. Dari hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y = 29,191 + 0,537 X$ yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah simpanan wadi'ah, yang mana diartikan bahwa jika nilai mutu pelayanan bertambah, maka nilai kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,537 point. Terdapat pengaruh yang signifikan juga sebesar 18,219 yang artinya diterimanya H_a dan ditolakny H_o dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($18,219 > 4,13$) untuk taraf

kesalahan 5%. Jadi semakin tinggi mutu pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah simpanan wadi'ah karena mutu pelayanan ditentukan bukan oleh produsen tetapi oleh nasabah.

B. Saran-saran

1. Dengan melihat hasil perhitungan menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Ikhlahul Amal Karangampel-Indramayu. Oleh sebab itu diharapkan BMT Ikhlahul Amal Karangampel-Indramayu bisa mempertahankan dan juga bisa meningkatkan mutu pelayanannya kepada nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Tingginya tingkat persaingan dalam dunia perbankan tidak terkecuali BMT yang juga bergerak dalam bidang perbankan mengharuskan BMT Ikhlahul Amal lebih mengkonsentrasikan pada mutu pelayanan dan kepuasan nasabahnya, sehingga akan menaikkan citranya dimata nasabah maupun dimata masyarakat.

Demikian kesimpulan dan saran yang bisa penulis kemukakan dengan harapan semoga skripsi ini lebih membuka cakrawala berfikir kita tentang mutu pelayanan sehingga masyarakat lebih mengenal dan mengerti keberadaan mutu pelayanan di perusahaan jasa khususnya.