BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari bab IV, tentang pengaruh kualitas pelayanan dan etika kerja Islam terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath. Berdasarkan hasil uji (t test), didapat nilai t hitung = 3,362 dengan nilai signifikansi (P-value) = 0,001 yang berada dibawah alpha (α) 5%, maka nilai t_{hitung} 3,362 > t_{tabel} 1,668 dan Sig_{hitung} 0,001 < 0,05, hal ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath.
2. Variabel etika kerja Islam (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath. Berdasarkan hasil uji (t test), didapat nilai t hitung = 3,490 dengan nilai signifikansi (P-value) = 0,001 yang berada dibawah alpha (α) 5%, maka nilai t_{hitung} 3,490 > t_{tabel} 1,668 dan Sig_{hitung} 0,001 < 0,05, hal ini berarti variabel etika kerja Islam berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath.
3. Variabel kualitas pelayanan dan eika kerja Islam secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan Hasil hipotesis secara simultan (uji F) didapatkan F hitung sebesar 103,180 dengan nilai signifikansi (P-value) = 0,000. Maka nilai F_{hitung} 103,180 > F_{tabel} sebesar 2,74 dan Sig_{hitung} (0,000) < 0,05, hal ini berarti secara simultan (bersama-sama) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan etika kerja Islam berpengaruh terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan diatas maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Ini dikarenakan karyawan KBMT Al-Fath sudah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Karyawan tetap harus meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat di KBMT Al-Fath, hal ini sebagai nilai plus yang signifikan terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath. Dari beberapa jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan, "Karyawan KBMT AL-Fath tepat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap anggota" merupakan pernyataan yang rata-ratanya terkecil, maka segi ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan harus mereka tingkatkan lagi. KBMT AL-Fath dapat mengadakan pelatihan (*training*) kedisiplinan bagi karyawan atau bisa juga menetapkan peraturan dan sanski terhadap kedisiplinan karyawan.

2. Berdasarkan pengujian etika kerja Islam terhadap kepuasan anggota.

   Etika kerja Islam berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Dari beberapa jawaban responden pada variabel etika kerja Islam, "Karyawan KBMT Al-Fath mengutamakan kesejahteraan anggota" merupakan pernyataan yang rata-ratanya terkecil, maka karyawan harus lebih memperhatikan kesejahteraan anggotanya dengan cara meningkatkan nisbah bagi hasil untuk anggota atau melakukan pendekatan dengan anggota, hal ini mendorong KBMT agar selalu berinovasi untuk memenuhi harapan serta kebutuhan mereka. Selain itu, KBMT juga dapat memberikan solusi atas permasalahan atau keluhan yang disampaikan anggota.

3. KBMT Al-Fath harus memperhatikan kepuasan para anggotanya, dengan memberikan pelayanan dan etika kerja yang terbaik bagi anggota maupun calon anggota. KBMT dituntut untuk selalu menjaga hubungan baik dengan anggota. Hal ini tentu harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan anggota juga berarti menjaga image KBMT agar citra KBMT dapat terus meningkat dimata anggota. KBMT juga harus menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada, sehingga kepuasan anggota dapat terpenuhi. Tanpa adanya standar tertentu, maka KBMT akan

sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta etika kerja Islam yang baik dan benar.

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON