

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Kualitas Pelayanan Pada BMT UGT Nusantara Kediri**

Kualitas pelayanan nasabah di BMT UGT Nusantara Kediri dapat dinilai sangat baik berdasarkan beberapa indikator penting. Layanan ramah dan profesional yang diberikan oleh karyawan, yang bertindak sopan, santun, dan sesuai dengan nilai-nilai Islami, menciptakan kenyamanan bagi nasabah. Fasilitas fisik yang nyaman dan menarik juga memberikan pengalaman positif, mendukung suasana yang kondusif untuk transaksi keuangan. Selain itu, kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, seperti penarikan, pencairan, atau pemilihan jenis tabungan, mencerminkan efisiensi dan user-friendliness dari sistem operasional BMT. Berdasarkan observasi, menunjukkan adanya peningkatan tingkat kepuasan nasabah dari 59,59% pada tahun 2020 menjadi 60,23% pada tahun 2023, meskipun peningkatannya kecil, ini menunjukkan adanya perbaikan yang berkelanjutan dalam kualitas pelayanan. Seiring dengan itu, tingkat ketidakpuasan nasabah juga menurun dari 40,41% pada tahun 2020 menjadi 39,77% pada tahun 2023. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan nasabah di BMT UGT Nusantara Kediri terus mengalami perbaikan dari tahun ke tahun. Upaya yang konsisten dalam meningkatkan kualitas pelayanan telah memberikan hasil yang positif dalam hal kepuasan nasabah dan peningkatan jumlah nasabah.

## 1. Kepuasan Nasabah BMT UGT Nusantara Kediri

Kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Kediri menunjukkan tren positif dari tahun 2020 hingga 2023, di mana tingkat kepuasan nasabah meningkat dari 59,59% menjadi 60,23%. Penurunan tingkat ketidakpuasan dari 40,41% pada tahun 2020 menjadi 39,77% pada tahun 2023 juga menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi ketidakpuasan nasabah berhasil. Data dari wawancara dengan nasabah, seperti Ibu Prapti, yang menyatakan bahwa pelayanan sistem tabungan, penarikan, dan pencairan sangat lancar dan penjelasan dari pegawai memudahkan dalam memilih jenis tabungan yang tepat, menunjukkan kepuasan nasabah secara personal. Selain itu, banyak nasabah yang menambah jumlah rekening mereka di BMT UGT Nusantara Kediri, menunjukkan kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga tersebut. Peningkatan jumlah nasabah yang menabung dari tahun 2021 hingga 2023 merupakan indikasi tambahan bahwa kepuasan nasabah terus meningkat.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Nusantara Kediri

Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Kediri, ditemukan bahwa variabel kualitas layanan memang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3,435, yang lebih kecil dari nilai alpha (0,05), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hal ini menegaskan pentingnya perusahaan memperhatikan kualitas layanan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas layanan dipahami sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh nasabah dan merupakan hasil dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan. Nasabahlah yang

menentukan dan menilai kualitas layanan berdasarkan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pihak perusahaan perlu konsisten dalam memenuhi harapan nasabah agar dapat memberikan pengalaman yang memuaskan dan positif bagi nasabah, yang pada gilirannya akan berdampak baik pada kepuasan nasabah dan citra perusahaan secara keseluruhan.

## **B. Saran**

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang ditulis ini bagi mahasiswa diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.
2. Bagi BMT sebaiknya perusahaan perlu memfokuskan upaya pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar kepuasan nasabah terus meningkat.