

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dari penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bentuk-bentuk pelayanan karyawan dalam perspektif Islam meliputi 5 karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain yaitu jujur, bertanggung jawab dan terpercaya (*al-amanah*), tidak menipu (*al-kadzib*), murah hati melayani dengan rendah hati (*khidmah*), dan tidak melupakan akhirat. Hal ini nampaknya mempengaruhi kepuasan nasabah, ditunjukkan dengan memiliki nilai rata-rata 40,5 artinya kontribusi nasabah dalam variabel kepuasan nasabah bernilai 40,5 yang menunjukkan nilai kepuasan nasabah yang dipengaruhi pelayanan karyawan juga cukup baik.
2. Dengan bentuk-bentuk pelayanan konvensional dan di landasi dengan pelayanan dalam perspektif Islam membuat nasabah semakin percaya dan puas dengan pelayanan yang di jalankan. Ditunjukkan dengan nilai rata-rata 42,3 artinya kontribusi nasabah dalam variabel pelayanan karyawan bernilai 42,3 yang menunjukkan nilai pelayanan karyawan yang mempengaruhi kepuasan nasabah cukup baik.
3. Sedangkan dari analisis menggunakan rumus *Regresi* menghasilkan model persamaan $Y = 11.759 + 0.754x$, memberi arti bahwa jika perusahaan tidak melakukan strategi pelayanan karyawan maka kepuasan nasabah sebesar

11.759 dan jika variabel pelayanan naik sebesar satu satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.754. Kesimpulannya penelitian ini menerima H_a , artinya terdapat pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang.

4. Pada uji Determinasi parsial diperoleh besarnya pengaruh pelayanan karyawan 0,618 atau sebesar 62 % terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan karyawan cukup berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam melaksanakan transaksi keuangan. Sisanya 38% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas, seperti kebudayaan atau *trend*.

B. Saran

Dari beberapa simpulan diatas yang telah diuraikan, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkan kualitas pelayanan yang berdasarkan pada aturan syariah serta ketanggapan karyawan dalam melayani nasabah karena itu yang menjadi salah satu daya tarik nasabah.
2. Perlu dibuat sebuah strategi untuk menjaga kedekatan antara BMT dengan nasabah, misal: adanya pemberian hadiah atau souvenir kepada nasabah dan kegiatan sosial bersama.
3. Perlu penambahan fasilitas yang dibutuhkan nasabah, misal: kamar mandi dan tempat ibadah bagi nasabah.