

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dan mengacu rumusan masalah pada penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) termasuk dalam kategori cukup, yakni mengacu terhadap pengklasifikasian dan pengkategorian pada tabel 4.12 “Kategorisasi variabel kualitas pelayanan (X)” dengan nilai mean 66,45 yang berada diantara 64,042 dan 68,859 sedangkan standart deviasinya 4,817.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa variabel Y (kualitas pelayanan) termasuk dalam kategori cukup, yakni mengacu terhadap pengklasifikasian dan pengkategorian ditentukan pada tabel 4.13 “Kategorisasi variabel kepuasan nasabah (Y)” dengan nilai mean 43,28 yang berada diantara 41,601 dan 44,959 sedangkan standart deviasinya 3,359.
3. Melalui uji korelasi *pearson product moment* variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) diperoleh nilai signifikasi sebesar 0,000 yang menunjukkan nilai signifikasi tersebut kurang dari 0,05 dan memiliki nilai *pearson correlation* sebesar 0,585 sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) terdapat korelasi dan bersifat cukup kuat. Melalui analisis regresi sederhana diperoleh persamaan $Y = 16,150 + 0,408X$ menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan nasabah

(Y). Melalui uji T, diperoleh $t_{hitung} (5,686) > t_{tabel} (1,99897)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai *R square* sebesar 0,343 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah sebesar 34,3% sedangkan sisanya 65,7% dipengaruhi oleh faktor yang lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Faktor tersebut seperti faktor kualitas produk, emosional, tingkat margin dan biaya administrasi.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan diperoleh hasilnya, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan dalam menentukan kebijakan lembaga serta bagi peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagi BMT Rahmat Semen Kediri

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa kualitas pelayanan dalam kategori cukup baik dan kepuasan nasabah juga termasuk dalam kategori cukup puas. Berdasarkan hasil uji determinasi variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah sebesar 34,3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Oleh karena itu BMT Rahmat Semen Kediri disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, empati dari para karyawannya, serta meningkatkan sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan

dengan begitu akan tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi para nasabahnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, misalnya kualitas produk, emosional, tingkat margin atau biaya administrasi. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode lain untuk dapat lebih menyempurnakan pada penelitian ini.