

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada pembahasan dan sesuai dengan pokok-pokok permasalahan yang ada, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan Koperasi Syari'ah Muhammadiyah kota Kediri telah melayani nasabah dengan baik. Hal ini dilihat dari nilai *mean* (rata-rata) angket sebesar 93,74 berdasarkan indikator kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.
2. Kepuasan nasabah Koperasi Syari'ah Muhammadiyah kota Kediri dikategorikan baik berdasarkan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 92,93. berdasarkan hasil angket kepuasan nasabah terhadap kualitas produk sebesar, kualitas pelayanan, emosional sebesar serta harga dan biaya.
3. Kinerja karyawan Koperasi Syari'ah Muhammadiyah kota Kediri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  (5,998) yang lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (2,04) dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05). Bahwa ada hubungan yang signifikan antara kinerja karyawan dengan kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh kinerja karyawan sebesar 39,1 %. terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variable lainnya.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Koperasi Syari'ah Muhammadiyah kota Kediri hendaknya terus menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah dan terus meningkatkan layanan dan kinerja karyawannya agar lebih profesional dengan terus memberikan kebijakan dan aturan-aturan yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi serta memberikan fasilitas-fasilitas penunjang demi kelancaran dan kenyamanan transaksi.
2. Pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas pada karyawan Koperasi Syari'ah Muhammadiyah kota Kediri, disiplin dan etika karyawan harus selalu ditingkatkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.
3. Hendaknya kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan cara memelihara semangat tinggi dalam bekerja dan berprestasi; peningkatan kemampuan melalui pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, dan pemeliharaan kemampuan fisik; peningkatan kesempatan karyawan dengan cara memberi karyawan kesempatan untuk mengikuti pendidikan, pelatihan, pengembangan karir serta promosi jabatan.