

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Keandalan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan. Artinya semakin baik kualitas keandalan yang diberikan oleh karyawan BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Variabel Daya Tanggap (X2) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan. Artinya semakin baik kualitas daya tanggap yang diberikan oleh karyawan KJKS BMT El-Itqan, maka belum tentu dapat memuaskan nasabah BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan, walaupun jaminan dalam pelayanan dinilai kurang, tetapi kepuasan mahasiswa yang berkunjung tetap ada.
3. Variabel Jaminan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan. artinya semakin baik kualitas jaminan yang diberikan oleh karyawan BMT KJKS El-Itqan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Variabel Empati (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan. Artinya semakin baik kualitas empati yang diberikan oleh karyawan BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
5. Variabel Bukti Fisik (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan. Artinya semakin baik kualitas bukti fisik yang diberikan oleh karyawan BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dari lima variabel dimensi pelayanan terdapat empat variabel yang berpengaruh signifikan yaitu Kehandala (X1), Jaminan (X3), Empati (X4) dan Bukti Fisik (X5). Untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan disarankan kepada pihak BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan untuk:

1. Meningkatkan Kecepatan menanggapi dan membantu keluhan nasabah.
2. Meningkatkan Kecepatan Dalam Memberikan Pelayanan.