

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Telah dilakukan penelitian pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo, maka dapat ditarik sebuah simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk ini berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T yaitu nilai t_{hitung} sebesar 3,947 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,668 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,947 > 1,668$). jadi kualitas produk adalah variabel bebas yang mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT amanah ummah. Sehingga hipotesis pertama dapat dibuktikan dan diterima.
2. Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T yaitu nilai t_{hitung} sebesar 0,478 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,668 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($0,478 > 1,668$). jadi pelayanan merupakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo. Sehingga hipotesis kedua dapat dibuktikan dan diterima.
3. Kualitas produk dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dengan uji signifikansimultan uji F, yaitu diperoleh hasil nilai F_{tabel} $df = 100-2-1=97$ serta taraf signifikasinya 5% adalah 3,09. Dengan hal ini nilai F_{hitung} ($7,970$) $> F_{tabel}$ ($3,09$) dengan nilai signifikansi 0,000. artinya variabel independen (Kualitas Produk dan Pelayanan) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo. Sehingga hipotesis ketiga dapat dibuktikan dan diterima.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada di penelitian ini, maka saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, agar menjaga kualitas produk dan pelayanannya. Karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selagi masih bisa meningkatkan kualitas produk dan pelayanan di era zaman sekarang yang penuh dengan persaingan antar koperasi, kiranya kepuasan nasabah dapat terjaga dengan baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya dengan menggunakan topik yang sama, disarankan supaya menambah variabel lain selain pelayanan dan kualitas produk yang diduga berpengaruh pada kepuasan nasabah

C. Penutup

Diakhir penulisan skripsi ini tidak lupa peneliti mengucapkan puji syukur alhamdulillah kepada Allah SWT yang memberi kemudahan dan kelancaran didalam penulisan serta penyusunan skripsi ini sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini kurang sempurna dikarenakan keterbatasan materi dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis menginginkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap sekiranya penelitian ini dapat memberi manfaat dan menambah ilmu pengetahuan khususnya buat diri sendiri dan umumnya pada pembaca.