

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Dari pembahasan yang telah diuraikan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh pelayanan BMT Khairul Amin Martapura terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan, maka semua variabel yang terdiri dari *performance* (kinerja) X1, *Realibity* (kehandalan) X2, *Serviceability* (kemudahan) X3, *Conformance* (Kesesuaian) X4, Dan Kualitas X5, berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan. Hal ini dapat dilihat dari adanya beberapa anggota/nasabah yang puas menggunakan jasa di BMT Khairul Amin Martapura dikarenakan kualitas pelayanan yg ramah tamah dengan anggota disertai dengan adanya bagi hasil dan tidak adanya potongan biaya disetiap bulannya.
2. Secara simultan uji (f), seluruh variabel X (kinerja, kehandalan, kemudahan, kesesuaian, dan kualitas) berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan, dengan hasil f hitung sebesar 7,166 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 2,31. Namun secara uji parsial (uji t), hanya Kualitas (X<sub>5</sub>) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang memberi pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan pada BMT Khairul Amin Martapura. Hal ini dapat dilihat dari

signifikan kurang dari 0,05. Sedangkan keempat variabel tidak memberi pengaruh.

## **B. Saran**

Setelah penulis melakukan penelitian dan pengamatan mengenai pengaruh pelayanan BMT Khairul Amin Martapura terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran dengan harapan dapat menjadi acuan dalam mewujudkan suatu konsep pelayanan yang lebih baik dan benar-benar sesuai dengan konsep ideal, yaitu:

1. Bagi pihak BMT Khairul Amin Martapura hendaknya berusaha senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota dan memperbarui penataan ruang agar anggota lebih merasa nyaman.
2. Bagi karyawan hendaknya selalu tanggap dengan segala kebutuhan anggota secara lebih cepat dan tepat, baik dalam memberikan bantuan yang dibutuhkan, khususnya untuk anggota yang kesulitan agar mereka mendapatkan kepuasan.
3. Untuk peneliti selanjutnya, hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota.