

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan dapat ditarik kesimpulan bahwa Variabel pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin. Hal ini didasarkan pada hasil uji t yang diperoleh nilai t hitung sebesar 3,623 yang lebih besar daripada t tabel yaitu 2,002 dan nilai signifikannya sebesar $0,001 < 0,05$. Maka penjabaran diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

Analisis di atas membahas hasil uji signifikansi antara variabel pelayanan dan kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin dengan menggunakan uji t. Berdasarkan nilai t hitung sebesar 3,623 yang lebih besar dari t tabel (2,002) dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang kurang dari alpha level 0,05, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel pelayanan dengan kepuasan nasabah di lembaga tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya perbedaan rata-rata yang signifikan antara kelompok yang berbeda dalam variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penolakan terhadap hipotesis nol menunjukkan bahwa variabel pelayanan memang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

Metode yang digunakan, yaitu uji t, telah memberikan bukti kuat bahwa perbedaan yang diamati dalam variabel pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan

nasabah secara statistik signifikan. Penelitian ini memperkuat pandangan bahwa investasi dalam peningkatan kualitas layanan dapat menghasilkan hasil yang positif dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, hasil ini dapat menjadi landasan bagi manajemen BMT UGT Nusantara Banjarmasin untuk terus memprioritaskan dan meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas serta kepuasan nasabahnya.

Keterbatasan dari penelitian ini juga perlu dipertimbangkan, seperti generalisabilitas hasil hanya berdasarkan pada satu lembaga keuangan mikro di Banjarmasin. Selain itu, variabel lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini juga bisa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, direkomendasikan untuk penelitian selanjutnya dapat melibatkan sampel yang lebih luas atau mengambil beberapa lembaga keuangan mikro lainnya untuk memastikan keberlakuan hasil yang lebih umum.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibuat, beberapa saran yang penulis dapat sampaikan yaitu:

1. Bagi lembaga, perlu meningkatkan layanan untuk dapat membantu meningkatkan besaran pengaruh pelayanan sehingga dapat menarik minat dan menambah kepuasan para nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan akan menambahkan objek penelitian serta menabahkan variabel penelitian yang memiliki pengaruh lebih kuat terhadap kemajuan lembaga.