

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura, ditemukan bahwa kualitas pelayanan terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan nasabah, sebagaimana ditunjukkan oleh persamaan regresi $Y = 9,173 + 0,177X$ yang bermakna bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,177 satuan. Kuatnya hubungan ini dipertegas oleh nilai t hitung sebesar 40,856 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, serta koefisien determinasi $R^2 = 0,945$ yang menunjukkan bahwa 94,5% variasi kepuasan nasabah mampu dijelaskan oleh kualitas pelayanan, nilai yang mencerminkan betapa dominannya peran kualitas pelayanan dalam membentuk pengalaman nasabah di lembaga keuangan syariah. Seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, dan seluruh uji asumsi klasik terpenuhi, sehingga model regresi yang digunakan layak dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Temuan ini memiliki implikasi praktis yang langsung dapat diterapkan oleh manajemen BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura. Mengingat keenam dimensi CARTER — *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness* terbukti secara kolektif menentukan kepuasan nasabah,

maka pihak BMT perlu memastikan konsistensi penerapan prinsip syariah dalam seluruh akad dan produk sebagai keunggulan kompetitif utama, meningkatkan kejelasan penyampaian informasi melalui pelatihan product knowledge karyawan secara berkala, menetapkan standar respons minimum terhadap keluhan nasabah, serta menyelenggarakan survei kepuasan berbasis dimensi CARTER secara periodik sebagai instrumen evaluasi layanan yang terukur. Upaya-upaya tersebut tidak hanya akan mempertahankan kepuasan nasabah pada level yang sudah tinggi, tetapi juga mendorong terbentuknya loyalitas jangka panjang yang menjadi fondasi keberlanjutan BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura disarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan secara konsisten, mengingat hal tersebut terbukti berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pihak BMT perlu memastikan kejelasan informasi terkait produk, prosedur, akad, dan ketentuan yang berlaku agar nasabah merasa paham dan percaya. Karyawan juga diharapkan senantiasa bersikap ramah, komunikatif, dan responsif dalam melayani. Seluruh dimensi layanan syariah mulai dari kepatuhan syariah, keandalan, empati, hingga daya tanggap perlu dijaga secara menyeluruh. Selain itu, evaluasi layanan secara berkala melalui

survei maupun kotak saran penting dilakukan sebagai dasar perbaikan yang berkelanjutan

2. Bagi peneliti berikutnya, disarankan untuk memperkaya kajian dengan mengikutsertakan variabel-variabel lain yang berpotensi turut mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti kepercayaan, loyalitas, kualitas produk, promosi, citra lembaga, kemudahan transaksi, maupun lokasi. Hal ini relevan mengingat masih terdapat sebesar 5,5% variasi kepuasan nasabah yang belum mampu dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini. Di samping itu, peneliti selanjutnya juga dianjurkan untuk memperluas jangkauan objek penelitian dengan melibatkan lebih dari satu cabang BMT atau lembaga keuangan syariah lainnya, guna menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan memiliki daya generalisasi yang lebih luas terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.