

## BAB V

### PENUTUP

#### a.a.i.1.a.A. **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan mengenai faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan, kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan dan empati berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan nilai  $F_{hitung} 3,626 > F_{tabel} 2,368$  dan signifikansi sebesar 0,005.
2. Secara parsial, faktor berwujud mempunyai pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,249. Sedangkan faktor reliabilitas, tanggapan, jaminan dan empati tidak berpengaruh yang signifikan.
3. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah faktor berwujud. Karena nilai signifikansi dari faktor tersebut paling besar, yaitu: 0.264.
4. Persamaan regresi yang diperoleh yaitu:  $Y = 5.492 + 0.179X_1 + 0.115X_2 + 0.007X_3 - 0.122X_4 + 0.113X_5$  menunjukkan bahwa meningkatnya kualitas pelayanan dari segi berwujud dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

a.a.i.1.a.B. **Saran**

Dari kesimpulan atas hasil penelitian tersebut, maka kepada pihak BMT UGT Sidogiri Capem Waru supaya mempertahankan variabel berwujud yakni lokasi yang strategis, peralatan yang modern dan berpakaian rapi agar nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayann yang telah diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Capem Waru.

Sebaiknya pihak BMT menjelaskan apa saja produk-produk/layanan yang ada di BMT meskipun nasabah tidak bertanya mengenai apa saja layanan yang ada di BMT UGT Sidogiri Capem Waru. Sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah.