

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Kesigapan/daya tanggap ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan. ditunjukkan dengan nilai sig t hitung  $(0,000) < 0,05$ . Yang berarti kesigapan dalam sebuah pelayanan sudah ditunjukkan dan dilaksanakan dengan baik oleh karyawan BMT. Sudah semestinya bahwa dalam memberikan pelayanan yang sigap, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif sebagai respon timbal balik antara KJKS BMT Artha Sejahtera rotowijayan dan anggota, guna memberikan pelayanan yang baik. Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
2. Variabel kehandalan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan. Bisa dilihat dari sig t hitung  $(0,246) > 0,05$ . Ini disebabkan masih adanya keluhan dari para anggota terhadap jam operasional BMT yang kurang, yang hanya beroperasi selama 5 hari kerja, senin – jum'at dan sabtu tutup. Lalu disebabkan juga dalam hal ketepatan dalam berjanji yang diucapkan karyawan BMT kepada anggota. Karyawan seharusnya lebih berhati-hati ketika memberi janji kepada anggota. Karena dengan tidak ditepatinya janji itu akan membuat anggota merasa kecewa. Dengan demikian  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

3. Variabel jaminan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan. Ditunjukkan oleh sig t hitung  $(0,193) > 0,05$ . Ini dikarenakan masih adanya keluhan dari anggota menganggap pembagian SHU (Sisa Hasil Usaha) yang diberikan terlalu kecil, pelaksanaan ZIS (Zakat Infaq Sadaqah) yang kurang diketahui oleh anggota karena kurangnya sosialisasi dari BMT, dan penarikan jenis simpanan yang jumlahnya besar tidak bisa langsung cair karena BMT tidak berani menyimpan kas dengan jumlah besar dikarenakan alasan keamanan. Itu semua harus menjadi perhatian bagi pihak BMT dan juga sebagai evaluasi supaya kedepannya lebih baik lagi. Dengan demikian  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima.
4. Variabel empati/perhatian ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung  $(0,011) < 0,05$ . Secara operasional KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan sudah bisa menerapkan perhatian kepada anggota dengan baik. Ini berarti karyawan BMT tidak membeda-bedakan anggota dan karyawan telah memberikan perhatian dengan baik pada pelayanan yang dilakukan kepada anggota. Sehingga anggota merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh karyawan BMT. Pelayanan seperti ini harus terus dipertahankan oleh BMT dan diharapkan para anggota bisa tetap puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan. Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

5. Variabel bukti fisik ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota. Ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung  $(0,020) < 0,05$ . Ini berarti bentuk bukti fisik yang ada dalam BMT, Seperti bangunan yang menarik, tersedianya tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, dan kebersihan yang selalu dijaga, sehingga membuat anggota merasa puas dan nyaman. Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
6. Berdasarkan hasil Uji F, menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kesigapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan / bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota. Ini ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 18.732, sedangkan signifikansinya sebesar  $(0,000) < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilaksanakan sudah berjalan dengan baik oleh para karyawan, sehingga membuat para anggota merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Tetapi juga ada beberapa hal juga yang perlu menjadi evaluasi karyawan BMT, seperti pemberian SHU, pelaksanaan ZIS, untuk diperbaiki sehingga kedepannya diharapkan sudah tidak ada keluhan dari para anggota. Dengan demikian  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
7. Variabel kesigapan/daya tanggap ( $X_1$ ) adalah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan nilai t hitung  $(0,000) < 0,05$ . Memberi pelayanan dengan sigap harus terus dilakukan dan dipertahankan oleh karyawan BMT. Karena sudah terbukti jika karyawan memberi pelayanan dengan sigap para anggota merasa sangat puas dengan pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian  $H_3$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dikemukakan saran - saran sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi acuan untuk lebih dikembangkan lagi dengan menambah variabel-variabel lain yang belum ada dalam penelitian ini.
2. Bagi KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan, diharapkan untuk terus mempertahankan pelayanannya dengan baik agar anggota bisa terus bertahan dan tetap setia untuk menjadi anggotanya. Akan tetapi, ada beberapa hal yang perlu menjadi evaluasi bagi BMT, yaitu dalam hal memberikan SHU (Sisa hasil usaha) kepada anggota diharapkan jumlahnya lebih besar lagi agar para anggota merasa apa yang didapatkan sesuai dengan yang diinginkan. Dalam pelayanan ZIS (Zakat Infaq Sadaqah) juga perlu adanya sosialisasi kepada anggota. Karena masih banyak yang tidak tahu bagaimana cara melakukan ZIS di BMT Artha Sejahtera. Lalu yang perlu juga menjadi perhatian BMT adalah dalam hal penarikan jenis simpanan dalam jumlah yang besar. Diharapkan BMT untuk menyediakan uang kas di kantor lebih banyak lagi jumlahnya dan untuk keamanan bisa dengan merekrut satpam atau dipercayakan kepada orang yang rumahnya dekat dengan BMT supaya ketika jam operasional sudah selesai atau ketika hari libur keamanan kantor BMT tetap terjamin.