

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan analisis dan pengujian data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sikap dan perilaku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta, dengan nilai signifikansi sebesar 0,035. Hal ini berarti sikap dan perilaku mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.
2. Penampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta, karena nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha yaitu 0,349. Hal ini berarti penampilan tidak mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.
3. Cara berpakaian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta, dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal ini berarti cara berpakaian mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

4. Cara berbicara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta, dengan nilai signifikansi sebesar 0,034. Hal ini berarti cara berbicara mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.
5. Cara bertanya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta, karena nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha yaitu 0,253. Hal ini berarti cara bertanya tidak mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.
6. Gerak-gerik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta, karena nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha yaitu 0,160. Hal ini berarti gerak-gerik tidak mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian ini, saran-saran yang mungkin dapat diberikan yang sekiranya berguna untuk beberapa pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya adalah :

1. Bagi BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

- a. BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta harus mampu mempertahankan etika perbankan yang sudah sesuai dengan prinsip-prinsip nilai syariah.
  - b. BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta diharapkan dapat lebih meningkatkan kepuasan nasabah, karena apabila nasabah sudah merasa puas maka ia akan loyal dalam menggunakan jasa bank dan secara tidak langsung pihak bank juga akan memperoleh keuntungan.
  - c. BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta harus mampu mempertahankan SDM yang dimiliki saat ini. Karena hubungan yang baik antara pegawai dengan nasabah juga akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sehingga nasabah merasa aman dan nyaman telah menitipkan dananya ditangan bankir yang professional.
  - d. BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta diharapkan mampu layanan yang terbaik bagi nasabah. Selalu menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan pekerjaannya dan terus meningkatkan pelayanan dengan maksimal.
2. Bagi peneliti selanjutnya
- a. Peneliti selanjutnya yang ingin meneliti masalah pengaruh etika bankir terhadap kepuasan nasabah diharapkan dapat mencari dan menambahkan variabel-variabel lain yang sekiranya juga berpengaruh dengan masalah yang akan diteliti.

- b. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperbanyak sampel dan objek penelitian, sehingga hasil penelitian selanjutnya dapat meningkatkan pemahaman bagi peneliti, bagi perusahaan maupun bagi pihak bank.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas referensi penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap.

### **C. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan tidak ada yang sempurna, karena pasti terdapat kelemahan dan keterbatasan. Sama halnya dengan penelitian ini, dalam penelitian ini peneliti merasa bahwa masih terdapat banyak kekurangan peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun kelemahan dan keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dalam penelitian ini peneliti menyadari bahwa objek penelitian hanya dilakukan di BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta saja. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan mampu menambah dan memperluas objek penelitiannya.
- b. Dalam penelitian ini peneliti menyadari bahwa variabel dalam penelitian ini hanya sedikit. Untuk itu, penelitian selanjutnya diharapkan mampu menambahkan variabel-variabel lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.