

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data secara deskriptif , maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif terbukti bahwa *tangible* (berwujud) yang dirasakan nasabah nonmuslim BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta adalah sangat tinggi yang artinya sangat puas, hal ini ditunjukkan dengan nilai *mean* sebesar 4,26, dan untuk nasabah muslim BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta adalah tinggi, hal ini ditunjukkan dengan nilai *mean* sebesar 3,89 yang artinya puas.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif terbukti bahwa *empathy* (empati) yang dirasakan nasabah non muslim di BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta adalah tinggi, hal ini ditunjukkan dengan nilai *mean* sebesar 4,1 yang artinya puas, dan untuk nasabah muslim di BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta adalah tinggi, hal ini ditunjukkan dengan nilai *mean* sebesar 4,075 yang artinya puas.
3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif terbukti bahwa *reliability* (kaendalan) yang dirasakan nasabah non muslim dan muslim di BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta adalah tinggi, hal ini ditunjukkan dengan nilai *mean* yang sama sebesar 4,1 yang artinya puas.

4. Berdasarkan hasil analisis deskriptif *responsiveness* (cepat tanggap) yang dirasakan nasabah nonmuslim di BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta adalah tinggi, hal ini ditunjukkan dengan nilai *mean* sebesar 4,08 yang artinya puas, begitu juga dengan nasabah muslim di BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta adalah tinggi, hal ini terbukti dengan nilai *mean* sebesar 4,075 yang artinya puas.
 5. Berdasarkan hasil analisis deskriptif *assurance* (jaminan) yang dirasakan nasabah nonmuslim BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta adalah sangat tinggi, hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai *mean* sebesar 4,2 yang artinya sangat puas, begitu juga dengan nasabah muslim BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta adalah sangat tinggi, hal ini terbukti dari nilai *mean* sebesar 4,2 yang artinya sangat puas.
- Untuk meningkatkan kepuasan pelayanan di BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta pihak manajemen telah bisa memberikan memotivasi karyawannya sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan tujuan perusahaan. Dengan adanya pengawasan untuk mengontrol sehingga para karyawan bekerja dengan baik dan benar serta menghasilkan kepuasan pelayanan yang tinggi.

B. Keterbatasan

Dalam melakukan penelitian ada beberapa hal yang menjadi keterbatasan bagi peneliti, diantaranya adalah obyek yang digunakan hanya satu BPRS saja, dan jumlah nasabah non muslim yang minoritas, jika

dibandingkan dengan jumlah nasabah yang muslim masih jauh selisihnya dengan jumlah nasabah non muslim

C. Saran

Mengacu pada hasil dan metode penelitian yang digunakan, penulis menyadari penelitian ini belum dekat dengan kata sempurna. Keterbatasan tersebut adalah dalam penelitian ini hanya menganalisis lima variabel saja, yaitu variabel *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*. Kemudian obyek penelitian yang jumlah respondennya yang kurang banyak. Berangkat dari keterbatasan tersebut, maka saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta

Karena karyawan merupakan salah satu bagian inti berlangsungnya proses usaha dan merupakan sumberdaya manusia yang sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi, maka proses evaluasi dan motivasi berupa pelatihan agar terus dilakukan untuk mencapai kepuasan pelayanan yang maksimal kepada nasabah.

2. Bagi Manajer

Manajer merupakan roda manajemen perusahaan dan sebagai motivator utama bagi para karyawan dalam bekerja. Manajer diharapkan dapat menjalin kerja sama yang solid dan menjalin komunikasi yang aktif antara atasan dengan karyawan dan bersedia menerima kritikan yang sifatnya membangun dari karyawan demi kemajuan BPR Syariah Mitra

Harmoni Yogyakarta, serta lebih mengikutsertakan para karyawan di dalam memberikan suatu kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi peneliti selanjutnya.

Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan kiranya perlu memasukan faktor-faktor lain selain *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*. Dan juga lebih memperluas obyek penelitian dengan menggunakan perusahaan yang memiliki jumlah nasabah yang lebih banyak.