

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis pengaruh persepsi pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan informasi terhadap kepuasan nasabah, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Fasilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Ketersediaan informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah BMT di Lampung Tengah dapat meningkatkan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah yang sudah ada tidak berpindah ke yang lain dan dapat menarik minat nasabah baru. Saran untuk peneliti

C. Keterbatasan Penelitian

1. Dalam penelitian ini subyek penelitian hanya nasabah yang berada di BMT Lampung Tengah, sehingga cakupan wilayahnya masih sempit karena masih banyak BMT yang ada di Indonesia.
2. Penelitian ini berupa kuesioner sebagai alat ukur variabel, persepsi responden tergantung kepada pemahaman butir pertanyaan yang tercantum di kuesioner sehingga kemungkinan terjadi perbedaan persepsi.
3. Butir pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner terlalu luas sehingga kurang menekan terhadap variabel yang diteliti.