

BAB IV

KESIMPULAN DAN PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Sesuai dengan permasalahan tugas akhir ini, maka peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BMT Fajar Mulia adalah sebagai berikut :

4.1.1 Teknik BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati dalam meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, yaitu :

4.1.1.1 Pelayanan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan nasabah, meliputi:

- a. Melayani dengan ramah dan kekeluargaan
- b. Melayani dengan cepat teliti dan tuntas
- c. Melayani atas keluhan yang dihadapi nasabah
- d. Senantiasa menjalin komunikasi dengan baik pada nasabah

4.1.1.2 Pelayanan jemput bola (Setoran dan penarikan simpanan ke rumah atau tempat usaha anggota).

Dengan menggunakan sistem tersebut maka akan menjadi kelebihan yang dimiliki BMT Fajar Mulia. Hal ini akan meringankan beban nasabah dan lebih efektif serta efisien karena nasabah tidak perlu datang lagi ke kantor BMT Fajar Mulia.

4.1.1.3 Margin bagi hasil baik simpanan maupun pembiayaan yang kompetitif

4.1.1.4 Peningkatan kompetensi pengelola, melalui pembinaan, diklat, koordinasi rutin.

4.1.1.5 Deferensiasi dan inovasi produk, Meliputi:

- a. Pelayanan PPOB (pembayaran rekening listrik, telepon, speedy)

- b. Penyediaan hewan kurban pada waktu hari raya kurban
- c. Tabungan wisata dan idul fitri

4.1.1.6 Pembenahan performa kantor

4.1.1.7 Kegiatan pembinaan ruhiyah pengelola BMT Fajar Mulia, meliputi:

- a. Pembinaan rutin bulanan (kajian HRD)
- b. Tadarus harian
- c. Kultum

4.1.1.8 Membangun pencitraan positif lembaga

4.1.1.9 Inovasi sistem pelayanan (masih dalam proses)

Yaitu sistem pelayanan secara on-line antar kantor dalam satu group.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, yang telah penulis sampaikan di atas maka penulis memberikan yang bertujuan untuk meningkatkan perkembangan lembaga keuangan syariah khususnya pada Baitul Mal wat Tamwil (BMT) yaitu bagi BMT Fajar Mulia diharapkan agar lebih meningkatkan mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, profesionalisme kerja, fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap karena hal-hal tersebut merupakan salah satu faktor pengaruh kepuasan nasabah serta mewujudkan loyalitas nasabah.

4.3 Penutup

Subkhaanallah syukron kastiir Allah SWT, Sang pemberi Rahmat semesta alam. Kerena NYA sampai saat ini penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul ‘
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH BMT FAJAR MULIA KANTOR CABANG GUNUNGPATI’.

Sebuah tulisan sederhana ini harapan besar muncul dari setiap ketikan hurufnya mengandung semangat membara demi kesempurnaan, tapi penulis menyadari *nothing perfectness in this word*, inilah hasilnya. Sebuah tulisan yang sangat sederhana semoga penuh manfaat bagi setiap insan yang membaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA, Cet ke-4, 2008.
- Bungin, Burhan *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Sekaran, Uma, *Reseach Methode For Business*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Nawawi, Hadari, *Managemen SDM untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1997.
- Handayanto, Agung, M. Kom, *Buku Petunjuk Praktikum Pemrograman Komputer 2(Olah Data Statistik dengan SPSS)*, Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang 2009.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit UNDIP, 2001.

