

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan melihat hasil dari analisis dan penelitian yang telah dibahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dilihat dari segi kualitas pelayanan pada BMT Walisongo Mijen Semarang maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Melihat dengan banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan seorang nasabah, BMT Walisongo telah menerapkan beberapa cara untuk meningkatkan dan mempertahankan nasabahnya agar tetap loyal pada BMT ini. Dari hasil survey dan analisis ada beberapa faktor yang mempengaruhi anggota BMT tersebut merasa puas yaitu adanya (a) faktor produk yang meliputi manfaat dari tabungan, keterkenalan produk di lingkungan masyarakat, (b) faktor kemudahan antara lain kemudahan dalam penarikan tabungan, kemudahan cara menabung, (d) faktor pelayanan meliputi pelayanan *service pict up*, layanan sms, penampilan karyawan, kecepatan pelayanan, dan perlakuan karyawan kepada para anggotannya, dan (e) faktor kepercayaan yang berhubungan dengan kepercayaan anggota BMT akan keamanan penyimpanan di BMT Walisongo.
2. Pelayanan yang ada di BMT Walisongo ini sudah cukup baik kepada para anggotanya. Hal ini dapat ditunjukkan

dengan selalu meningkatnya jumlah anggota BMT yang menabung setiap tahunnya yaitu pada tutup buku tahun 2014 jumlah anggota yang terlayani baik dalam bentuk simpanan maupun pembiayaan mencapai 2.083 dan pada tutup buku tahun 2015 anggotanya telah mencapai 2.228. jadi dilihat dari peningkatan jumlah nasabah di tiap tahunnya bahwa anggota BMT ini telah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh BMT Walisongo. Penampilan karyawan yang di nilai rapi, sopan, dan ramah juga memberikan kesandan kenyamanan tersendiri bagi anggota BMT Walisongo.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan oleh pihak bank khususnya yang berhubungan langsung dengan peningkatan kinerja perbankan dan pemenuhan keinginan nasabah. Adapun saran yang bisa diajukan adalah sebagai berikut :

1. Mengingat semakin tahun jumlah nasabah yang menabung di BMT Walisongo Mijen ini semakin banyak maka diharapkan BMT Walisongo Mijen ini bisa membuka kantor cabang lagi di beberapa tempat terutama ditempat yang strategis, yang bertujuan untuk menampung jumlah nasabah yang semakin banyak.

2. Ditambahnya fasilitas yang mendukung proses transaksi seperti ditambahnya alat-alat teknologi, perluasan tempat transaksi, diberikannya fasilitas *full AC*, dan apabila memungkinkan diruang tunggu diberikan tv untuk sedikit menghilangkan rasa jenuh nasabah dalam menunggu dan untuk menambah kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi.
3. Kualitas pelayanan yang ada di BMT Walisongo Mijen Semarang perlu dijaga dan terus ditingkatkan agar pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah semakin meningkat dan baik agar nasabah tetap merasa nyaman dan menambah kepercayaannya terhadap BMT Walisongo Mijen Semarang ini.
4. Mengingat bahwa salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam pemenuhan kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan maka BMT harus lebih meningkatkan kualitas layanannya, misalnya dengan cara melakukan survey atau bertanya langsung kepada nasabah bagaimana layanan yang diinginkan dan seberapa besar kepuasan yang sudah dirasakan.

C. Penutup

Alhamdulillah, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan syukur *alhamdulillah* yang sebanyak-banyaknya kepada Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, kemudahan serta kelancaran bagi penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa apa yang di tuliskan dalam tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan baik itu dari segi bahasa maupun pembahasannya.

Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan untuk perbaikan penelitian selanjutnya. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya, dan semoga selalu mendapatkan ridha dari Allah SWT. *Amiin ya Rabbal' Alamin.*