BAB V

PENTUP

1.1. Kesimpulan

Setelah melakukan serangkaian analisis data dari bab sebelumnya diperoleh beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Dari hasil penelitian penulis menyimpulkan adanya pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t hitung $2.126 > t$ tabel 1.991 dan nilai signifikansinya sebesar $0,037$ yang lebih kecil dari tingkat kepuasan $0,05$ ($0,037 < 0,05$) yang berarti kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KJKS BMT AL Fath Pati.
2. Dari hasil penelitian penulis menyimpulkan tidak adanya pengaruh etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah. Jika dilihat t hitung $1.302 < t$ tabel 1.991 dan nilai signifikansinya $0,197 > 0,05$.

1.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, maka diajukan beberapa saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan KJKS BMT Al Fath Pati, sebagai berikut:

1. Mengingat variabel kinerja karyawan bagian marketing hanya berpengaruh sebesar $21,4\%$ saja, hendaknya KJKS BMT Al

Fath lebih meningkatkan mutu kinerja karyawan seperti kualitas, kuantitas serta pengetahuan yang lebih tinggi agar nasabah lebih merasa puas dan tetap bertahan untuk bertransaksi di KJKS BMT AL Fath dan tidak berpindah ke lembaga keuangan lain.

2. Etika kerja karyawan harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi, sebab apabila nasabah sudah mulai kecewa dengan etika karyawan yang kurang baik yang ada nasabah akan berpindah ke lembaga keuangan yang lain.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan dibidang yang sama.

1.3. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan:

1. Akan ada penelitian selanjutnya mengenai hal yang sama namun mencantumkan variabel-variabel lain diluar penelitian ini mengingat nilai R^2 adalah kecil yaitu hanya 9,7%. Hal ini bisa dimungkinkan ada variabel lain yang tidak dimuat dalam penelitian ini.
2. Penelitian ini dapat menjadi rekomendasi KJKS BMT Al Fath Pati dalam mengumpulkan informasi-informasi penting dari para nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi di KJKS BMT AL Fath.

1.4. Penutup

Alhamdulillah segala puja dan puji hanyalah milik Allah semata. Rasa syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW yang kita nantikan syafa'atnya kelak di akhirat nanti.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, meskipun sudah penulis usahakan semaksimal mungkin. Hal ini disebabkan keterbatasan, kekurangan, kekhilafan serta dangkalnya pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sanga penulis harapkan.

Sebagai akhir kata, terbesit sebuah harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca umumnya dan khususnya bagi penulis di masa-masa yang akan datang.