

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai pengaruh dimensi reliabilitas dan etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPRS PNM BINAMA Semarang, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel dimensi reliabilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS PNM BINAMA Semarang. Hal ini ditunjukkan dengan signifikansi uji t sebesar 0,001, dimana angka ini berada di bawah *level of significance* yang digunakan yaitu 5 % (0,05). Sehingga perubahan yang terjadi pada kepuasan nasabah mampu diprediksikan dengan menggunakan variabel dimensi reliabilitas.
2. Variabel etika pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS PNM BINAMA Semarang. Hal ini ditunjukkan dengan hasil signifikansi uji t sebesar 0,001, dimana angka ini berada di bawah *level of significance* yang digunakan yaitu 5 % (0,05). Sehingga perubahan yang terjadi pada kepuasan nasabah mampu diprediksikan dengan menggunakan variabel etika pelayanan.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel dimensi reliabilitas dan etika pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS PNM

BINAMA Semarang. Hal ini ditunjukkan dengan hasil signifikansi uji F sebesar 0,000, dimana angka ini berada di bawah *level of significance* yang digunakan yaitu 5 % (0,05). Sehingga variabel dimensi reliabilitas dan etika pelayanan dapat dipergunakan secara bersama-sama dalam memenuhi keinginan dan harapan nasabah yang menjadi komponen dari pelayanan yang berkualitas pada BPRS PNM BINAMA Semarang.

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas, maka untuk dapat memuaskan nasabah, sebaiknya perusahaan memperhatikan dan meningkatkan keandalan karyawan melakukan transaksi dengan nasabah maupun dalam etika pelayanannya dengan berpedoman pada nilai-nilai syari'ah yang berupa kejujuran dan keadilan. Hal tersebut merupakan penentu tingkat kepuasan nasabah, seperti meningkatkan profesionalisme karyawan antara lain melalui penempatan karyawan sesuai dengan keahlian dan kemampuannya.

2. Penerapan nilai-nilai syari'ah yang berupa kejujuran dan keadilan baik dalam dimensi reliabilitas dan etika pelayanan perlu ditingkatkan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas *ukhuwah islamiyah* yang ada pada setiap diri *stakeholders* (pelanggan/nasabah, maupun karyawan itu sendiri).
3. Penelitian selanjutnya, hendaknya memilih indikator dan konstruk yang lebih banyak dan bervariasi disesuaikan dengan situasi, kondisi, budaya dan religiusitasnya pada obyek penelitian yang bersangkutan.

C. Penutup

Alhamdulillah, segala puja dan puji milik Allah SWT semata. Teriring panjat syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kekurangan dan kekhilafan sebagai manusia, menyadarkan penulis akan kekurangsempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu, tegur sapa dan saran kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan.

Sebagai akhir kata, terbesit harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca budiman pada umumnya, dan khususnya bagi penulis sendiri di masa-masa yang akan datang. *Amin Yaa Rabbal 'Alamin*.

