

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan, *people*, *process*, *physical evidence*, dan persepsi terhadap kepuasan anggota BMT Lima satu jebara maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota hal ini dilihat dari uji t kualitas pelayanan berada pada nilai $t_{hitung} -5,422$ dengan nilai $t_{tabel} 1,986$ yang artinya t_{hitung} lebih kecil dari $t_{tabel} -5,422 > 1,986$ dengan nilai signifikansi $< 0,001$ yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Artinya kualitas pelayan berpengaruh negatif terhadap kepuasan anggota, bisa dikatakan bahwa ketika anggota merasa dilayani dengan baik maka kepuasan anggota akan meningkat atau anggota merasakan adanya kepuasan.
2. Adanya pengaruh terhadap *people* terhadap kepuasan anggota hal ini dilihat dari hasil uji t *people* berada pada nilai $t_{hitung} 5,702$ dengan nilai $t_{tabel} 1,986$ yang artinya t_{hitung} lebih besar dari $t_{tabel} 5,702 > 1,986$ dengan nilai signifikansi $< 0,001$ yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Artinya *people* berpengaruh terhadap kepuasan anggota, bisa dikatakan bahwa ketika anggota merasa puas akan pegawai maka kepuasan anggota akan meningkat atau anggota merasakan adanya kepuasan.
3. Adanya pengaruh terhadap *process* terhadap kepuasan anggota dilihat dari hasil uji t *process* berada pada nilai $t_{hitung} 14,666$ dengan nilai $t_{tabel} 1,986$ yang artinya t_{hitung} lebih besar dari $t_{tabel} 14,666 > 1,986$ dengan nilai signifikansi $< 0,001$ yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Artinya *process* berpengaruh terhadap kepuasan anggota, bisa dikatakan bahwa ketika anggota merasa puas akan kecepatan dan ketapan pelayanan maka kepuasan anggota akan semakin bertambah atau anggota merasakan adanya kepuasan.
4. Adanya pengaruh terhadap *physical evidence* dilihat dari hasil uji t *physical evidence* berada pada nilai $t_{hitung} 11,342$ dengan nilai $t_{tabel} 1,986$ yang artinya t_{hitung} lebih besar dari $t_{tabel} 11,342 > 1,986$ dengan nilai signifikansi $< 0,001$ yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Artinya *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan anggota, bisa dikatakan

bahwa ketika anggota merasa akan lingkungan atau tempat yang nyaman maka kepuasan anggota akan semakin bertambah atau anggota merasakan adanya kepuasan.

5. Adanya pengaruh persepsi terhadap kepuasan nasabah dilihat dari hasil uji t persepsi berada pada nilai t_{hitung} -3,083 dengan nilai t_{tabel} 1,986 yang artinya t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} -3,081 > 1,986 dengan nilai signifikansi < 0,003 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Artinya persepsi berpengaruh negatif terhadap kepuasan anggota, bisa dikatakan bahwa ketika anggota tidak merasa puas akan kesan yang diterimanya maka kepuasan anggota akan semakin meningkat atau anggota merasakan adanya kepuasan.

B. Saran dan Rekomendasi

Berikut saran dan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti dari hasil penelitian ini:

1. Bagi Pihak BMT Lima Satu
Diharapkan BMT Lima Satu Jepara untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanannya melalui *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *emphaty* sehingga akan meningkatkan kepuasan anggota BMT Lima Satu serta untuk meningkatkan penampilan gedung, pelayanan jasa, dan kesan SDM dari BMT Lima Satu untuk meningkatkan persepsi anggota BMT terhadap kepuasan anggota BMT Lima Satu Jepara. Untuk tetap menjaga *people* atau SDM dari BMT dengan menjaga komunikasi, kesopanan, keselektifan, dan kompetensi pegawai, proses melayani anggota BMT dengan menjaga proses pelayanan, prosedur pelayanan dan ketelitian kerja BMT, dan menjaga *physical evidence* BMT dengan menjaga lingkungan, fasilitas tambahan, dan tata letak BMT agar kepuasan anggota BMT tetap terjaga dan meningkat.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
Bagi peneliti yang akan meneliti variabel yang sama dalam penelitian diharapkan untuk dapat mengkaji variabel penelitian ini dengan baik sehingga nantinya akan terdapat penggambaran lebih luas mengenai penelitian ini.