

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran ini merupakan dari penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Bina Ihsanul Fikri”. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran akan diuraikan sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Assurance* yang dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen BMT Bina Ihsanul Fikri (nilai koefisien beta variabel *Assurance* = 0,567, yang paling besar dibandingkan nilai koefisien beta variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy*).
2. Hasil analisis menunjukkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti seperti Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri
3. Berdasarkan hasil analisis dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti seperti Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri

B. Saran

1. Sehubungan dengan variabel *Assurance* merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen BMT Bina Ihsanul Fikri, maka disarankan pihak BMT Bina Ihsanul Fikri hendaknya hal-hal yang berhubungan dengan variabel *assurance* harus selalu diperhatikan tidak saja dengan kondisi sekarang tetapi di masa yang akan datang secara kontinyu namun model penerapannya harus selalu ditinjau ulang keefektifannya sehingga tidak bersifat monoton yang pada akhirnya akan dianggap oleh nasabah tidak ada kemajuan.
2. Sedangkan untuk variabel *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *emphaty* (empati) hendaknya harus dikaji ulang model implementasinya yang selama ini menjadi kebijakan pihak manajemen BMT Bina Ihsanul Fikri karena jika dilihat pada hasil pengujian ketiga variabel tersebut tidak memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan anggota Bina Ihsanul Fikri.