

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Citra BMT, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada BMT Batik Mataram pada tahun 2017. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan analisis dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab – bab sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan berpengaruh pada variabel Citra BMT terhadap perubahan variabel Kepuasan Anggota BMT Batik Mataram dengan persentase sebesar 36,8 persen.
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan berpengaruh pada variabel Kualitas pelayanan terhadap perubahan variabel Kepuasan Anggota BMT Batik Mataram dengan persentase sebesar 28,6 persen.
3. Secara simultan Citra BMT dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara nyata terhadap Kepuasan Anggota
4. Secara keseluruhan penelitian didapatkan nilai R^2 sebesar 0.611 . Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Anggota sebesar 61.1 persen dapat diterangkan oleh Citra BMT dan Kualitas Pelayanan secara bersama –

sama memiliki pengaruh. Sedangkan sisanya 38.9 persen diterangkan oleh variabel lain diluar penelitian.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan pada bab sebelumnya. Maka dari penelitian telah diketahui pengaruh Citra BMT dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota BMT Batik Mataram. Penulis memiliki beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan anggota BMT Batik Mataram, diantaranya adalah:

1. Mempertahankan Citra BMT yang telah mendapat kategori baik dari mayoritas para anggota, dan lebih aktif untuk mengetahui harapan dari anggota akan bentuk pelayanan maupun bagi hasil yang lebih baik dan saling menguntungkan
2. Memperbaiki kecepatan pelayanan anggota, serta melengkapi peralatan yang bisa lebih menunjang pelayanan transaksi baik itu alat hitung uang ataupun pendeteksi keaslian uang.
3. Peneliti selanjutnya perlu mencari lebih lanjut variabel – variabel lain yang mempengaruhi Kepuasan Anggota yang masih ada sebesar 38,9% pengaruh dari variabel lain yang belum diteliti.