

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian beserta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan kepuasan hasil ini dibuktikan dengan hasil dari penelitian terdapat persamaan regresi linear sederhana dari hasil perhitungan statistik didapat sebagai berikut: $Y = 10,509 + 0,228X$ artinya bahwa pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y). dan uji t menunjukkan bahwa hubungan variabel pelayanan dengan variabel kepuasan diperoleh nilai $t_{hitung} = 5,565$ dan $t_{tabel} = 1,66660$ ternyata $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh antara pelayanan dengan kepuasan nasabah Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur. Nilai R square 0,304 artinya adalah bahwa sumbangan pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 30,4% sedangkan 69,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. diketahui nilai R sebesar 0,551. Artinya adalah hubungan korelasi antara variabel X dengan Variabel Y yaitu hubungan yang sedang antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur. Dari indikator pelayanan hasil lapangan membuktikan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Berwujud, USP Swamitra Rukun Makmur dikatakan sudah baik terlihat dari segi tata ruang yang rapi tata ruang yang rapi dan bersih dan penampilan karyawan yang menarik.
 - b. Keandalan bahwasanya USP Swamitra Rukun Makmur masih di katakan kurang karena sering absennya karyawan pada saat jam kerja.
 - c. Daya tanggap USP Swamitra Rukun Makmur dikatakan kurang karena masih lambatnya pengembalian agunanan nasabah yang telah selesai masa angsurannya.
 - d. Empatinya bahwasanya USP Swamitra Rukun Makmur telah baik, itu terlihat dari bagaimana mereka membantu nasabah yang bermasalah.
2. Ditinjau dalam Ekonomi Islam pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur dikatakan masih kurang sesuai, karena pada Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur masih ingkar janji terhadap nasabahnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapatdikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan maka selanjutnya dapat diberikan beberapa saran dengan harapan akan bermanfaat bagi Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur. Peningkatan pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingginya kepuasan nasabah. Oleh karena itu

pelayanan yang baik dan berkualitas perlu ditingkatkan, diantaranya adalah ditempuh dengan cara, lebih ramah terhadap pelanggan, lebih tanggap terhadap keluhan, senantiasa memberikan perhatian individu pada saat melayani pelanggan, lebih cekatan dan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

2. Cara lain untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas produk, yaitu dengan lebih memperhatikan keinginan nasabah, meningkatkan kinerjanya pada produk-produk yang ditawarkan sehingga dapat bersaing dengan perbankan lain pada umumnya.
3. Hasil penelitian ini sekiranya dapat dijadikan acuan bagi penelitian lain untuk mengembangkan maupun mengoreksi dan melakukan perbaikan seperlunya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.