

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Maka penulis dapat mengambil kesimpulan :

1. Berdasarkan standar operation procedure (SOP) para karyawan sudah menjalankan tugasnya masing-masing sesuai dengan bidangnya. Setiap perusahaan mempunyai standar operation procedure yang berbeda, begitu juga dengan setiap bidangnya memiliki SOP yang berbeda juga, secara garis besar standar operation procedure PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung dalam melayani nasabah terdiri dari sopan sopan santun dalam berbicara, ramah tamah dalam melayani nasabah dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan.
2. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan didapat persamaan regresi $Y = 7,139 + 0,306 X$ sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan koefisien korelasinya H_1 dapat diterima jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ (5%). Pada tabel IV.13 nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,373 > 1,671$ dan nilai sig $0,00 < 0,05$ yang berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,267 artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 26,7 %, sedangkan sisanya sebesar 73,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

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.

3. Ditinjau menurut Ekonomi Islam, bahwa kualitas pelayanan PT. BPR Ganto Nagari telah sesuai dengan syariat Islam, namun belum berprinsip syariah. yang dapat dilihat dari bukti fisik (*Tangibles*) yang mana PT BPR Ganto Nagari 1954 memberikan fasilitas yang baik dan bersih kepada para nasabahnya, kemudian dilihat dari perhatian (*Empahty*) yaitu para karyawan memberikan pelayanan yang ramah dan tidak berkata kasar sesuai dengan perintah dalam islam, lalu dilihat dari kehandalan (*Reliability*) yaitu dengan menepati janji yang telah dibuat dengan para nasabah, sebab Allah memerintah kan untuk menepati janji yang telah disepakati, selanjutnya daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan diperintahkan islam. Bahwa jika telah selesai satu pekerjaan maka selesaikan dengan sungguh-sungguh pekerjaan yang lain, dan yang terakhir yaitu jaminan (*Assurance*) berupa kemampuan karyawan dalam menangani tugas dan memiliki keahlian dalam bidangnya masing-masing sehingga nasabah merasa aman sehingga timbul rasa percaya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah dan tetap memberikan pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam. Peningkatan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingginya kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan yang baik dan berkualitas

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.

perlu ditingkatkan, diantaranya adalah ditempuh dengan cara, lebih ramah terhadap pelanggan, lebih tanggap terhadap keluhan, senantiasa memberikan perhatian individu pada saat melayani pelanggan dan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah Swt.

2. Secara rutin melakukan penelitian untuk mengetahui tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat diketahui kekurangan apa yang perlu diperbaiki dan memperoleh masukan dari nasabah baik berupa kritik maupun saran yang bermanfaat bagi kepuasan nasabah PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung.