

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam pembahasannya, maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu dari hasil uji validitas dan reliabilitas dengan taraf signifikan 0,05 data pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dinyatakan valid dan reliabel maka dapat dilanjutkan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Sedangkan dari hasil perhitungan *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat disimpulkan bahwa dalam mempertahankan atribut-atribut kinerja pelayanan yang berada pada kuadran I dan kuadran II sampai sejauh ini mutu kinerja pelayanan pada KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) pada kondisi baik.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan diatas maka penulis ingin memberi saran kepada KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) yaitu mampu memperbaiki atribut-atribut yang diprioritaskan untuk dapat diperbaiki.

Pada kuadran III yang merupakan atribut paling rendah seperti atribut 7, dan atribut 17 maka KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) perlu memperhatikan dalam kuadran ini yang dapat mengakibatkan perusahaan mendapatkan minus bagi nasabahnya. Dalam atribut tersebut sebaiknya karyawan mampu menunjukkan sikap sabar atas keluhan yang dirasakan oleh nasabahnya dan karyawan mampu merespon nasabah dengan cepat.