

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu:

1. Berdasarkan hasil uji F pada variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Pernyataan tersebut dapat dilihat dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai hasil uji F sebesar 93.995.
2. Berdasarkan uji t dapat disimpulkan sebagai berikut:
  - a. Variabel bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Karena variabel bukti fisik memiliki nilai signifikansi  $0,049 < 0,05$ . Maka bukti fisik dapat berkontribusi terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.
  - b. Variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Karena variabel kehandalan memiliki nilai

- signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka kehandalan dapat berkontribusi terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.
- c. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Karena variabel ketanggapan memiliki nilai signifikansi  $0,134 > 0,05$ . Maka daya tanggap belum dapat berkontribusi terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.
- d. Variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Karena variabel jaminan memiliki nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Maka jaminan dapat berkontribusi terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.
- e. Variabel empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Karena kepedulian memiliki nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$ . Maka empati dapat berkontribusi terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.
3. Variabel yang paling dominan dalam mendorong kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha adalah

kehandalan (*reliability*). Hal ini dikarenakan kehandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya serta kecermatan dalam melayani anggota, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian karyawan dalam membantu menyelesaikan masalah anggotanya. Sehingga dalam penelitian ini variabel kehandalan paling dominan mempengaruhi kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

## **B. Saran**

### **1. Bagi KSPPS BMT Surya Asa Artha**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh KSPPS BMT Surya Asa Artha sebagai berikut:

- a. Disarankan kepada KSPPS BMT Surya Asa Artha dalam memberikan pelayanan kepada anggota pembiayaan *musyarakah* hendaknya tetap mempertahankan faktor-faktor dimensi pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Karena anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha paling dominan diantara produk pembiayaan yang ada sehingga akan berdampak terhadap citra baik BMT dan menjadikan acuan produk yang lainnya agar masyarakat semakin mempercayai keberadaan KSPPS BMT Surya Asa Artha dan anggota akan semakin meningkat.

- b. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan KSPPS BMT Surya Asa Artha lebih memperhatikan variabel daya tanggap (*responsiveness*) dikarenakan variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*, maka disarankan kepada KSPPS BMT Surya Asa Artha untuk lebih meningkatkan daya tanggap (*responsiveness*) dengan memberikan kejelasan informasi kapan pembiayaan *musyarakah* akan diberikan dan tepat waktu/sesuai janji dalam pemberian dana pembiayaan *musyarakah* kepada anggota untuk menumbuhkan dampak positif yaitu rasa puas terhadap kerjasama atas suatu usaha yang dikembangkan oleh para anggota *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.
- c. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian bahwasannya nilai signifikan bukti fisik (*tangibles*) hampir mendekati nilai tidak berpengaruh yang artinya KSPPS BMT Surya Asa Artha perlu meningkatkan variabel bukti fisik (*tangibles*). Disarankan KSPPS BMT Surya Asa Artha untuk memperluas gedung kantor sehingga terdapat ruang tunggu yang lebih luas pula dan tersedianya tempat parkir yang aman dan memadai agar dapat memaksimalkan kepuasan anggota, sehingga harapannya dikemudian hari anggota tidak ragu lagi untuk berkunjung pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

## **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Bagi penelitian selanjutnya hendaknya peneliti mengembangkan penelitiannya dengan penambahan variabel independen yang dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan anggota. Dengan demikian diharapkan hasil penelitian selanjutnya tersebut akan didapatkan kesimpulan yang berbeda dan dapat melengkapi hasil penelitian ini.
- b. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya bisa menambahkan objek penelitian, karena dalam penelitian ini masih terfokus pada satu objek saja dan dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam penelitian.
- c. Agar produk pembiayaan yang ada pada BMT maupun perbankan syariah semakin dikenal oleh masyarakat banyak diharapkan mahasiswa dapat terus meningkatkan pengetahuan mengenai ekonomi perbankan islam, sehingga akan berkembangnya lembaga keuangan yang berbasis syariah di Indonesia maupun Mancanegara dengan demikian ekonomi perbankan islam akan berkembang lebih pesat kedepannya.