

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dan beberapa hasil pengolahan data dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai variabel kualitas pelayanan (X) pada tabel 4.6 memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar sebesar 36,44 dan standart deviasinya sebesar 3,473. Berdasarkan hasil kategori pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di BMT Beringharjo KCP Pare termasuk kedalam kategori cukup baik, yang terbukti dengan rata-rata (*mean*) senilai 36,44 yang berada diantara skor 34,704 dan 38,176.
2. Berdasarkan nilai variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 36,88 dan standart deviasinya sebesar 3,452. Sesuai dengan perhitungan pada variabel 4.8, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah di BMT Beringharjo Pare masuk dalam kategori cukup, yang terbukti dengan rata-rata (*mean*) senilai 36,88 yang berada diantara skor 35,154 dan 38,606.
3. Berdasarkan pada tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau *R square* sebesar 0,658. Sehingga dapat diartikan

bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota simpanan mudharabah sebesar 65,8%. Sedangkan sisanya sebesar 34,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Adapun faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini yaitu: kualitas produk, emosional, harga dan biaya.

B. Saran

1. Bagi BMT BeringharjoKCP Pare

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah sudah termasuk dalam kategori cukup baik, dengan begitu dengan adanya penelitian dapat dijadikan bahan evaluasi untuk BMT Beringharjo KCP Pare agar kualitas pelayanan kepada anggota simpanan mudharabah tetap bertahan dan jauh lebih meningkat lagi. Disarankan juga untuk terus menjalin komunikasi atau hubungan yang baik kepada anggota dan memberikan perhatian khusus kepada setiap anggota agar semakin senang dan puas terhadap kualitas pelayanan di BMT Beringharjo KCP Pare.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk lebih mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, sebab tidak menutup kemungkinan bahwa dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan menghasilkan kesimpulan yang lebih baik. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk memperluas responden tidak hanya di BMT Beringharjo KCP saja, melainkan di BMT atau tempat lain sehingga daya generalisasi hasil penelitian dapat diperbesar.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. NurRiyanto. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Al-Asqalani, Ibn Hajar. *Bulughul Maram*. Bandung: PT MizanPustaka, 2010.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syari'ah: Dari Teorike Praktik*. Jakarta: GemaInsani Press, 2001.
- Arifin, Zainul. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Alvaben, 2003.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: RinekaCipta, 1998.
- Arsyad, Soeratno dan Lincoln. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPM, 1998.
- Assauri, Sofyan. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT GrafindoPersada, 2007.
- Buchory, Herry Achmad dan Djaslim Saladin. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: LidhaKarya, 2008.
- Budi, Purbaya dan Ahari. *Analisis Dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 1995.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2011.
- Fauzi, Akhmad. *Statistik Industri*. Jakarta :Erlangga, 2008.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data PenelitiandenganStatistik*. Jakarta: PT BumiAksara, 2004.
- Hajar, Ibnu. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta: Raja GrafindoPersada, 1996.
- Huda, Nurulet., al. *Baitul Mal Wa Tamwil*. Jakarta: Amzah, 2016.
- Ilmi, Makhalul. *Teori Dan Praktik Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta: 2002.
- Ilmiah, Faridah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Umroh Wanita Di Rameyza Tour Dan Travel Kediri*. Kediri: Skripsi IAIN Kediri, 2017.

- Karima, Nur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur Yatim Mandiri". Kediri: IAIN Kediri, 2018.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi iRiset Sosial*. Bandung: MandarMaju, 1996.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- , *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- , *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Kotler, Philip. *Marketing Management: An Asian Perspective*. Jakarta: Prenhallindo, 1999.
- Kuntjojo. *Metodologi Penelitian*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2010.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Marzuki. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi UI, 1996.
- Muhamad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Nugroho, Adi Setyo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah BMT Rahmat Semen Kediri". Kediri: IAIN Kediri, 2018.
- Pandia, Frianto. *Manajemen Dana Dan Kesehatan Bank*. Jakarta: Rineka Cipta, 2012.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Riyanto, M. Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Simamora, Bilson. *Memenangkan Pasar Dagang Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sujianto, AgusEko. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*. Jakarta: Prestasi Pustaka Karya, 2009.
- Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Sukidin dan Mundir. *Metode Penelitian: Membimbing dan Mengantar Andadalam Goals Penelitian*. Surabaya: Insan Cendekia, 2005.
- Suyanto, M. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2007.
- Tan, Inggrid. *Bisnis Dan Investasi Sistem Syariah*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2009.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- , *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- , *ManajemenJasa*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- , *PemasaranJasa*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- , *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Usman, Rachmadi. *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Usman, Husaini. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- , dan Purnomo Setiadi, *Pengantar Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Wangawidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Werang, Basilius Redan. *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Social*. Jakarta: Calpulis, 2015.
- Yusri. *Statistika Sosial*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.