

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan jumlah anggota Rahn/gadai di KSPPS BMT Peta Kediri, dapat disimpulkan beberapa poin penting diantaranya:

1) Kualitas pelayanan prima di KSPPS BMT Peta Kediri

KSPPS BMT Peta Kediri telah berhasil menerapkan prinsip pelayanan prima yang mencakup kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan pertanggungjawaban. Karyawan menunjukkan keterampilan yang memadai dan sikap profesional, serta memberikan perhatian tinggi melalui layanan jemput bola dan mobile banking. Hal ini menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan konsisten, sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2) Kualitas pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah anggota *Rahn* di KSPPS BMT Peta Kediri.

Terjadi pertumbuhan signifikan dalam jumlah anggota KSPPS BMT Peta Kediri dari tahun 2020 hingga 2023, dengan peningkatan jumlah anggota *Rahn* yang konsisten setiap tahun. Khususnya, jumlah anggota pembiayaan *Rahn* terus meningkat setiap tahun, dari 116 anggota pada tahun 2020 menjadi 178 anggota pada 2023, dan mencapai 209 anggota pada paruh pertama tahun 2024. Produk pembiayaan *Rahn* menunjukkan pertumbuhan yang paling signifikan dan menjadi yang paling diminati dibandingkan produk lainnya seperti

*Murabahah dan Qard*. Kesuksesan ini menunjukkan efektivitas strategi pelayanan KSPPS BMT Peta Kediri dalam menarik dan mempertahankan anggota, serta memenuhi kebutuhan keuangan mereka secara efektif.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang sudah disampaikan dalam penelitian ini, penulis menyarankan beberapa hal yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak terkait:

- 1) Bagi KSPPS BMT Peta Kediri, kualitas pelayanan yang telah diterapkan dalam meningkatkan jumlah anggota pembiayaan sudah baik. Namun, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk membantu meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan yang ada sehingga bisa mengurangi kesalahan dan bisa bertahan ketika dihadapkan dengan persaingan dari lembaga lain.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan pengetahuan baru bagi pembacanya, khususnya tentang koperasi syariah. Selain itu, penelitian ini juga bisa dipakai untuk bahan rujukan dan perbandingan, juga untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut dengan meneliti faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan jumlah anggota *Rahn* di KSPPS BMT Peta Kediri.