BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri, maka dapat disimpulkan bahwa

1. Implementasi *Service Recovery* Pelayanan di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri menggunakan *Interactional Justice* dalam menangani permasalahan *Service Recovery* pada anggota. Dari ketiga Indikator *Service Recovery* yang memegang peranan penting dalam menyelesaikan kegagalan layanan yaitu di *Interactional Justice* (Keadilan Interaksional) karena indikator tersebut mampu memulihkan layanan dengan memberikan perhatian penuh kepada anggota, menemukan solusi untuk memecahkan dan menyelesaikan permasalahan, menjawab keluhan kesah anggota dengan ramah serta memberikan penjelasan terkait permasalahan yang sedang di hadapi anggota. Dalam 3 indikator *Service Recovery* pihak BMT lantasir sudah menerapkan indikator tersebut untuk membantu menangani dan mencari solusi permasalahan anggota, namun ada indikator *Service Recovery* yang belum di terapkan dalam menangani keluhan anggota yaitu tidak adanya kotak saran yang tersedia sehingga anggota kesulitan ketika mau komplai/ menyampaikan keluhan anggota tetapi Pihak BMT hanya menyediakan fasilitas penyampaian langsung ke *Customer Service* dan melalui online. Strategi pemulihan pelayanan sangat penting untuk dimiliki dan diterapkan perusahaan dalam mendapatkan suatu kepuasan anggota.

2. Implementasi *Service Recovery* pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Anggota pada BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri adalah *Service Recovery* berupa ucapan permintaan maaf terhadap ketidakpuasan yang dirasakan oleh anggota, memberikan perlakuan yang ramah, memberikan empati pada anggota yang menyampaikan keluhan, dan memberikan tindakan atas keluhan yang telah disampaikan anggota. Semakin intensif *Service Recovery* dilakukan, maka kepuasan anggota akan meningkat.

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan peneliti dari penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan kepuasan anggota, BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri perlu memperhatikan akan pentingnya kualitas pelayanan serta tindakan *Service Recovery* yang cepat dan tepat.
2. Untuk meningkatkan kualitas *Service Recovery* menjadi semakin baik bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan bagi Karyawan BMT Lantahir khususnya *customer service* agar berkinerja dengan lebih baik seperti pelayanan yang cepat dan tepat sehingga anggota mendapatkan kepuasan yang maksimal dan menjadi loyal terhadap BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri.
3. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat memulihkan pelayanan, misalnya pemulihan layanan terhadap loyalitas anggota. Hal ini dikarenakan penelitian tersebut belum mampu menjelaskan keseluruhan tentang pemulihan layanan dalam meningkatkan kepuasan anggota.

4. Dari penerapan Service Recovery terdapat kekurangan yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota, seperti tidak adanya kotak saran yang mengakibatkan anggota kebingungan dalam menyampaikan keluhan, BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri perlu memperhatikan akan pentingnya kualitas pelayanan serta tindakan dengan cara pihak BMT menyampaikan keluhan yang di adukan anggota secara *terstruktur* dengan cepat dan tepat
5. Saran yang terkait dengan *interactional Justice* , harapannya BMT Lantahir terus meningkatkan kepuasan anggota dengan memberikan kotak saran, memberikan empati pada anggota ,serta mengoptimalkan proses *survey*
6. Harapannya penelitian selanjutnya adalah untuk memperluas cakupan teori dan tujuan penelitian agar dapat memberikan hasil yang lebih baik dan menarik dibandingkan penelitian sebelumnya. Agar dapat Implementatif kan.