

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting terkait kualitas pelayanan dan kepuasan anggota di BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto telah menunjukkan kinerja yang baik dan memadai dalam memenuhi harapan serta kebutuhan anggota. Hal ini tercermin melalui implementasi kelima dimensi kualitas layanan, yaitu *Reliability* (kehandalan) dalam kecepatan dan ketepatan layanan, *Responsiveness* (responsivitas) dalam ketanggapan karyawan, *Assurance* (jaminan) melalui etika dan kompetensi karyawan, *Empathy* (empati) dalam kepedulian pribadi dan kemudahan komunikasi, serta *Tangibles* (bukti fisik) yang memadai seperti fasilitas gedung dan kelengkapan informasi produk. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di BMT ini telah dirasakan positif oleh anggota.
2. Tingkat kepuasan anggota di BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto tergolong tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan produk atau jasa yang sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi anggota (Kesesuaian Harapan). Kepuasan ini juga mendorong minat anggota untuk berkunjung kembali dan memanfaatkan layanan BMT di masa mendatang, serta adanya Kesiediaan Merekomendasikan kepada

kerabat atau teman untuk bergabung, yang mencerminkan kepercayaan dan pengalaman positif anggota terhadap layanan dan produk yang diberikan oleh BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto.

3. Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan anggota BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam kualitas pelayanan akan secara langsung berkorelasi dengan peningkatan kepuasan anggota. Temuan ini diperkuat oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) dan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 86%, yang mengindikasikan bahwa 86% variasi kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor dominan dan esensial dalam membentuk dan meningkatkan kepuasan anggota di BMT tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto sudah baik dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota yang tinggi, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Bagi BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto
  - a. Mempertahankan dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan: BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto disarankan untuk terus mempertahankan dan bila memungkinkan, meningkatkan standar kualitas pelayanan yang sudah baik ini.

- b. Mengembangkan Strategi Pemasaran Berbasis Kepuasan Anggota: Tingginya kepuasan anggota dan kesediaan mereka untuk merekomendasikan BMT merupakan aset yang berharga.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
    - a. Memperluas Variabel Penelitian: Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan variabel dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan anggota di luar kualitas pelayanan, seperti harga, fitur produk, citra merek, atau aspek sosial-ekonomi anggota.
    - b. Metode Penelitian Berbeda: Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menggali lebih dalam persepsi dan pengalaman anggota terkait kualitas pelayanan dan kepuasan, atau menggunakan metode mix method untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.
    - c. Studi Komparatif: Melakukan studi komparatif dengan BMT atau lembaga keuangan syariah lainnya di wilayah yang berbeda untuk melihat apakah temuan ini konsisten atau terdapat perbedaan yang signifikan.