BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) dalam menjaga loyalitas anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri adalah menggunakan pendekatan kekeluargaan dengan menerapkan 5 penentu kualitas pelayanan sebagai berikut: kehandalan (*reability*), daya tanggap (r*esponsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), produk-produk fisik (*tangibles*) dan semua hal tersebut masuk kategori dijalankan dengan baik. Terbukti adanya penambahan jumlah anggota Simudha (Simpanan Mudharabah) mulai tahun 2016 sampai 2019.
2. Strategi pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) dalam menjaga loyalitas anggota ditinjau dari manajemen syariah di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri adalah beberapa sudah sesuai manajemen syariah, seperti keadilan dalam memberikan pelayanan yang sama antar anggota. Selanjutnya yang belum sesuai dengan manajemen syariah yaitu Komunikatif pernah ada kesalahpahaman mengenai perbedaan pencatatan tanggal pada kwitansi simpanan dengan buku tabungan Simudha (Simudha Mudharabah) anggota. Sedangkan amanah dan pertanggungjawaban terjadi keterlambatan antar jemput simpanan dikarenakan kurangnya sumber daya manusia (SDM).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang mungkin dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Bagi Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri

   Meningkatkan perbaikan kualitas pelayanan mulai dari fasilitas fisik, perhatian tulus, kehandalan, daya tanggap, maupun menjaga kepercayaan anggota. Perlunya pengadaan evaluasi karyawan secara rutin agar komunikatif bisa selaras dan pemikiran menjadi terintegrasi. Selain itu, melakukan rekrutmen tenaga pemasar atau karyawan yang mempunyai *skill* dan jaringan yang luas serta paham mengenai produk dan sistem keuangan syariah.

2. Bagi anggota Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri

   Memahami produk-produk syariah dan akad yang digunakannya serta ikut andil dalam berpendapat mengenai apa saja pelayanan yang dibutuhkannya. Sehingga Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota.

3. Bagi peneliti selanjutnya

   Penelitian yang saya lakukan ini hanya fokus kepada strategi pelayanan dari satu produk. Penelitian selanjutnya bisa fokus pada salah satu produk yang lain dengan mengupas lebih detail lagi salah satu pelayanannya atau bisa meneliti mengenai implementasinya.