BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Beradasarkan hasil analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Berdasarkan tabel 4.2 dengan mengacu pengkategorian yang telah ditentukan maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan di BMT Rahmat Semen Kediri termasuk kategori “baik”. Hal ini berdasakan nilai rata-rata sebesar 33,56 terletak pada skor antara 31,02 dan 36,1. Karyawan BMT Rahmat Semen Kediri telah memenuhi kriteria kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian atau jaminan, empati, dan bukti langsung atau hal-hal yang terlibat. Hasil analisis deskripsi menggunakan aplikasi SPSS Versi 22 bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan) menunjukan jumlah responden sebanyak 82 orang. Skor terendah adalah 23 dan skor tertinggi adalah 44. Sehingga dapat diketahui rata-rata dari variabel X adalah 33,56 dengan *Standard Deviation* adalah 5,087.
2. Berdasarkan tabel 4.3 dengan mengacu pengkategorian yang telah ditentukan maka dapat dinyatakan bahwa kepuasan anggota di BMT Rahmat Semen Kediri termasuk kategori “baik”. Hal ini berdasakan nilai rata-rata sebesar 18,11 terletak pada skor antara 16,86 dan 19,36. Anggota BMT Rahmat Semen Kediri telah memenuhi kriteria anggota

yang puas dengan mengacu indikator kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, dan biaya. Hasil analisis deskripsi menunjukan variabel Y (Kepuasan Anggota) diketahui bahwa nilai rata-ata yang diperoleh adalah 18,11 dengan *Standard Deviation* adalah 2,519. Skor terendah 13 dan skor tertinggi adalah 24.

3. Berdasarkan hasil analisis variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Anggota) yang dilakukan penelitian pada bab sebelumnya menunjukan bahwa nilai signifikasi dari tabel koefisian diperoleh nilai signifikasi sebesar 0,000<0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan anggota (Y). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah BMT Rahmat Semen Kediri sebesar 65,6%. Sedangkan 34,4% dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel lain yang menyebaban kepuasan tidak hanya kualitas pelayanan semata, tetapi juga kualitas produk, kepercayaan, kinerja karyawan, dan harga.

B. Saran

1. Bagi BMT Rahmat Semen Kediri, mengingat kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota termasuk kategori baik disaankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga meningkatkan pula kepuasan anggota yang akhirnya mampu memberikan keuntungan yang lebih bagi BMT Rahmat Semen Kediri.

2. Bagi penelitian selanjutnya, mengingat pengaruh kualitas pelayanan tehadap loyalitas anggota sebesar 65,6%, Sedangkan 34,4% dipengaruhi oleh variabel lain. Mengingat masih benyaknya variabel-variabel lain untuk diteliti diantaranya kualitas produk, kepercayaan, kinerja karyawan, dan harga. Maka untuk penelitian selanjutnya menggunakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan anggota maupun variabel lain yang dipengaruhi kualitas pelayanan.