BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung yang diperoleh dari lapangan dan diolah *SPSS versi 23* maka peneliti menemukan hasil dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Tingkat Margin terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

Hasil penelitian variabel tingkat margin dengan menggunakan indikator sebagai berikut: komposisi pendanaan, tingkat persaingan, risiko pembiayaan, jenis nasabah, kondisi perekonomian, dan tingkat keuntungan yang diharapkan menunjukkan bahwa tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagug. Hal tersebut menunjukkan bahwa penentuan tingkat margin dapat mempengaruhi tinggi atau rendahnya kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah. Karena dengan rendahnya tingkat *margin*, anggota merasa biaya yang ditanggung untuk pembiayaannya tidak terlalu besar sehingga pihak anggota merasa puas karena sesuai dengan yang diharapkan dan tidak terlalu membebani pihak anggota

pembiayaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat margin yang rendah dapat meningkatkan kepuasan bagi anggota.

2. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung**

Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator sebagai berikut: produk-produk fisik *(tangibeles)*, kehandalan *(Reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(emphaty)*, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi atau baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan anggota. Sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan anggota juga akan ikut menurun. sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai kualitas pelayanan yang tinggi akan mempengaruhi tingkat kepuasan anggota.

3. **Pengaruh Tingkat Margin Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung**

Hasil penelitian variabel tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dengan menggunakan indikator sebagai berikut: kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosi, harga, dan

kemudahan, menunjukkan bahwa tingkat margin dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Hal ini disimpulkan bahwa dengan rendahnya tingkat margin pada pembiayaan murabahah yang ditanggung oleh anggota sekaligus di dukung dengan kualitas pelayanan yang diberikan baik dapat meningkatkan kepuasan bagi anggotanya. Sehingga pihak anggota akan memutuskan untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BMT tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai tingkat margin dan nilai kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan anggota.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutkan peneliti menyampaikan saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Keuangan/ BMT

   Dengan adanya penelitian ini, BMT dapat Mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya baik dari segi kualitas produk, harga, dan bentuk pelayanannya agar tetap terjaga dan lebih efisien dengan menerapkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu produk-produk fisik *(tangibeles)*, kehandaalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(emphaty)*,

serta mempertahankan tingkat margin saat ini yang dirasa anggota termasuk margin yang tidak memberatkan anggota.

2. Bagi Akademik

   Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang.

3. Bagi Masyarakat

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi masyarakat luas tekait tingkat margin dan kualitas pelayanan yang diberikan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung pada anggota, sehingga dapat menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pihak BMT untuk dapat menggunakan fasilitas pembiayaan yang disediakan oleh BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Bagi penelitian selanjutnya hendaknya memperluas penelitian dengan tidak hanya di KSPPS atau Lembaga Keuangan Mikro Syariah saja, melainkan di Perbankan Syariah yang cukup besar, agar dapat dibandingkan dengan para peneliti sebelumnya. Serta lebih memperbanyak dan melihat penelitian terdahulu, karena dalam penelitian sekarang ini masih sedikit yang membahas tingkat margin produk pembiayaan murabahah secara kuantitatif. Bagi penelitian selanjutnya perlu juga melakukan penelitian lebih lanjut dengan

menambahkan beberapa faktor-faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah.