

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian pertama diperoleh bahwa prosedur pembiayaan yang diukur melalui permohonan pembiayaan, bagian pembiayaan, serta realisasi pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* dengan adanya kepuasan pelanggan secara keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, nilai beli ulang, serta dilihat dari kesediaan untuk merekomendasi dan ketidakpuasan pelanggan.
2. Hasil pengujian kedua diperoleh bahwa penerapan nilai islam yang diukur melalui *al- hurriyah* (kebebasan), *al- musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al- 'adalah* (keadilan), *al- ridha* (kerelaan), *ash- shidq* (kebenaran dan kejujuran) dan *kitabah* (tertulis) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* dengan adanya kepuasan pelanggan secara keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, nilai beli ulang, serta dilihat dari kesediaan untuk merekomendasi dan ketidakpuasan pelanggan.

3. Hasil pengujian ketiga diperoleh bahwa kualitas pelayanan yang diukur melalui keberwujudan, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* dengan adanya kepuasan pelanggan secara keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, nilai beli ulang, serta dilihat dari kesediaan untuk merekomendasi dan ketidakpuasan pelanggan.
4. Hasil pengujian keempat diperoleh bahwa prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* dengan adanya kepuasan pelanggan secara keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, nilai beli ulang, serta dilihat dari kesediaan untuk merekomendasi dan ketidakpuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Praktisi

Bagi Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung sebaiknya tetap mempertahankan prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan agar kepuasan anggota tetap terpenuhi, sehingga anggota akan memiliki loyalitas yang tinggi kepada lembaga. Selain itu hendaknya pihak Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung juga memperhatikan faktor lain yang berkaitan

dengan pemenuhan kepuasan anggota, karena dengan terpenuhinya kepuasan anggota akan memberikan dampak positif bagi keberlangsungan lembaga.

2. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi perpustakaan IAIN Tulungagung yang dapat dijadikan bahan acuan dimasa mendatang tentang pengaruh prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* selain sumber dari buku maupun jurnal untuk mahasiswa lainnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan pada peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan variabel yang lebih banyak yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota.