

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Etika Pelayanan dan Penerapan Nilai-nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota Memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil temuan mengenai etika pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul. Oleh karena itu, apabila semakin baik pelayanan maka akan membuat anggota merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan dari karyawan.
2. Hasil temuan mengenai penerapan nilai-nilai islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah rohmah pucung kidul. Hal ini berarti produk dan sistem yang ada di lembaga sesuai dengan nilai-nilai islam, sehingga anggota merasa puas dengan produk yang ditawarkan dari lembaga.
3. Hasil temuan mengenai etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah Rohmah Pucung kidul. Hal

ini berarti etika pelayanan dan nilai-nilai islam sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota, karena semakin baik etika pelayanan yang sesuai dengan syariat islam akan menjadikan nasabah merasa puas.

B. Saran

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

1. Bagi BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung

Berdasarkan penelitian diatas, dapat diketahui bahwa variabel etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan anggota. Dengan demikian untuk lebih meningkatkan kepuasan anggota dalam memberikan pelayanan di lembaga keuangan syari'ah, sebaiknya pihak BMT Istiqomah dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul lebih menekankan etika pelayanan yang baik dan sesuai syariat islam dalam memasarkan produknya, sehingga akan memunculkan kesan yang positif dikalangan anggota dan masyarakat umum. Dengan kesan positif yang diinterpretasikan oleh anggota dan masyarakat umum, maka akan membawa pengaruh yang baik pula bagi kemajuan lembaga yang bersangkutan dan akhirnya akan berdampak pada kepuasan

anggota dan calon anggota (masyarakat) untuk memilih BMT Istiqomah Tulungagung maupun Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung dalam memulai kegiatan ekonominya yang berlandaskan syariat islam.

2. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan informasi bagi para akademisi, bahwa tidak hanya variabel etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam yang mempengaruhi kepuasan anggota dalam memilih lembaga keuangan syariah. Dengan demikian hal tersebut dapat dijadikan bahan referensi tambahan untuk dikaji lebih lanjut apakah berlaku untuk lembaga keuangan lainnya, dan juga sebagai dokumentasi bagi pihak kampus untuk acuan penelitian yang akan datang terutama bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya dapat diperluas lagi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan anggota dalam memilih lembaga keuangan syariah. Berdasarkan hasil penelitian pada BMT Istiqomah Tulungagung menyatakan bahwa variabel etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam memberikan pengaruh sebesar 54% dan sisanya dipengaruhi variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian.

Sedangkan pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul menyatakan bahwa variabel etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai

islam memberikan pengaruh sebesar 55% dan sisanya dipengaruhi variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian.