

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi maka, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.
2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.
3. *Responsiveness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.
4. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.

5. *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.

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 dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Terkait

Bagi lembaga keuangan syariah khususnya BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi hendaknya terus meningkatkan dimensi pelayanan yang diberikan, terutama pada dimensi daya tanggap. Sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan anggota yang kemudian akan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.

2. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk menambah wawasan mengenai dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan terhadap para nasabah atau anggota dan diharapkan dapat menjadikan tambahan informasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya jurusan Perbankan Syariah.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan masyarakat terkait topik yang dibahas. Selain itu dalam penelitian ini tentu masih terdapat kekurangan, sehingga peneliti sangat mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan penelitian ini.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman dan pemikiran mendalam mengenai kualitas pelayanan. Bagi peneliti yang mendatang, diharapkan memilih variabel-variabel lain atau menambah jumlah variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.