

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat kita tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan(X1) (Jaminan, kehandalan, fisik nyata, perhatian, daya tanggap), berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Jadi, pelayanan yang diterapkan oleh Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI tulungagung adalah kurang baik.

Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen atau nasabah, konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa (*consumer perceived servis quality*) merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dari sudut pandang konsumen. Namun, perlu diperhatikan bahwa sifat jasa yang tidak nyata (*intangibel*) menyebabkan sangat sulit bagi konsumen untuk menilai jasa sebelum dia mengalaminya, bahkan setelah dia konsumsi jasa tertentu pun, sulit bagi konsumen untuk menilai kualitas jasa tersebut.

2. Variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung. Dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip syariah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung dilaksanakan dengan baik seperti dengan nama lembaga

tersebut, jadi Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung adalah lembaga yang tidak hanya mengandalkan nama syariah tetapi juga menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan baik.

3. Dari hasil uji F yang diujikan sebelumnya, menghasilkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X2) adalah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Karena probabilitas (0,000) jauh dibawah tingkat signifikansi yang disyaratkan 0,05. Maka modal regresi ini secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi LKS ASRI Tulungagung diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam kepuasan nasabah untuk mengambil produk-produk yang ada di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung atau ingin melakukan pembiayaan dan menabung.
2. LKS ASRI Tulungagung diharapkan untuk lebih meningkatkan kinerjanya pada produk-produk yang ditawarkan sehingga dapat bersaing dengan lembaga keuangan lain pada umumnya.
3. Hasil penelitian ini sekiranya dapat dijadikan acuan bagi penelitian lain untuk mengembangkan maupun mengoreksi dan melakukan perbaikan seperlunya.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Safi'I. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani.
- Arifin, Johan . 2009. *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press.
- Arikunto,Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Prakte*. Jakarta:
Rineka Cipta.
- Arrasjid, Prof. Chainur, S.H., 2011. *Hukum pidana perbankan*. Jakarta, sinar grafika
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Diadit Media, 2001).
- Bengin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan
Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Prenada
Media
- . 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi,
dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Prenada
Media.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Efendi, Lutfi. 2009. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan
Keputusan Nasabah Pada Bank Muamalat Malang*. Skripsi FE UIN
Malang.
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling Analisis Publik*. Yogyakarta: LkiS Pelangi aksara
- Fajri, EM Zul dan Ratu Aprilia Senja. 2008. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*,
Edisi Revisi, Semarang: Difa Publishers.

Fitriani, Aprillia. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BANK BRI Syariah KCP rawamangun*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Gazala, Sidi, 1987, *Asas kebudayaan Islam*, Jakarta: Bulan Bintang.

Ginjar, Rifki Saeful, 2010. "*Dasar-Dasar Pendidikan*", IKIP Semarang Press.

<http://abdulharismasyrifi.files.wordpress.com> diakses tanggal 10.03.2014 pkl 11.18

Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Hafidudin, Didin, dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.

Hirsanuddin. 2008. *Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Genta Press

<http://mentoringku.wordpress.com/2008/10/27/hotel-dengan-kaidah-syari'ah/> di browsing 28 april 2015

http://eprints.undip.ac.id/32445/1/Skripsi_05.pdf. Diakses pada 19 Januari 2015 18:48wib

http://id.wikipedia.org/wiki/Perbankan_syariah di browsing 28 april 2015

<http://konsultasi-hukum-online.com/2013/05/penerapan-prinsip-syariah-dalam-produk-perbankan-syariah/>, Rasyid Rizani, *Penerapan Prinsip Syariah dalam Produk Perbankan Syariah*, .

Irawan, Handi, MBA.Mcom, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia.

Jumantoro, Totok Jumantoro dan Samsul Munir Amin. 2005. *Kamus Ilmu Ushul Fikih*, Jakarta: Penerbit Amzah.

Karim , Adiwarmarman. 2007. *Ekonomi Makro Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

------. 2003. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: IIT Indonesia.

------. 2009. *Bank Islam, analisis fiqih dan keuangan*. Jakarta: PT RajaGarfindo persada.

Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta :PT.Raja Grafindo Persada,

Kotler, Philip. terj. Bob Sabran. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi ke Tiga Belas*. Yogyakarta: PT. Gelora Aksara Pratama

Khuduri, Majid. 1999. *Teologi Keadilan Prespektif Islam*, Surabaya: Risalah Gusti.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta: Penerbit Pearson Education Asia Pte. Ltd dan PT Prenhallindo.

Lupiydi, Rambat. 2001 *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Marzuki. 1983. *Metodologi Riserch*. Yogyakarta: Nanindita Offiset.

Muhammad. 2005. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: YKPN.

Murtadha Muthahhari, *Keadilan Ilahi atas Pandangan Dunia Islam*, (Bandung: Mizan, 1992)

Narbuko, Chilod dan Achmadi, Abu. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Narkubo, Chilod dan Abu Achmadi. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Nawawi, Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurdin, Muslim. 1993. *Moral dan Kognisi Islam*, Bandung: Alfabeta.
- Perwataatmadja, Karnaen dan Muhammad Syafi'i Antonio, 1992, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.
- Philip Kotler dan Gary Amstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran 1 Edisi Milenium*. Penerjemah Drs. Benjamin Molan Jakarta: Prenhalindo.
- Ratmino dan Atij Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, 2003, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian* Bandung : CV. Alfabeta.
- Rivai, Veithzal dan Veithzal, Andria. 2008. *Islamic Financial Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tim Penyusun Kamus, 2007, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Usanti, Trisadini, dan Shomad, Abd. 2012. *Bank Syariah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjipto, Fendy, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Citra Wisata dan Setifaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: BayuMedia.
- Yoopi, Abimayu. 2004. *Memahami Kurs Valuta Asing*. Jakarta : FE-UI.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN FOTO PENELITIAN







DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : DYCKY WIDYANTORO

Jenis Kelamin : Laki – Laki

Tempat Tanggal lahir : Jombang, 15 Desember 1992

Alamat : Dsn: Kepuh, Desa: Wangkal Kepuh, Kec: Gudo, Kab:
Jombang.

NIM : 3223113030

Jurusan : Perbankan Syariah (PS)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Riwayat Pendidikan :

1. TK Bayangkari Gudo – Jombang Lulus Tahun 1999
2. SDN GUDO 1, Gudo – Jombang Lulus Tahun 2005
3. SMPN 2 GUDO, Gudo – Jombang Lulus Tahun 2008
4. SMAI Sunan Ampel Seblak Cukir Jombang Lulus Tahun 2011
5. IAIN Tulungagung Jl.Mayor Sujadi Timur No.46 Tulungagung Pada saat penulisan skripsi ini menempuh semester VIII (Delapan) Tahun 2015

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dycky Widyantoro

NIM : 3223113030

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : PS (Perbankan Syariah)

Dosen Pembimbing : Muhammad Aswad, MA

Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung “

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Tulungagung, 22 Juli 2015

Yang Membuat Pernyataan

Dycky Widyantoro

NIM. 3223113030