

BAB VI

KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada KSPPS Tunas Artha Mandiri mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk, maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan berdasarkan hipotesis penelitian, sekaligus memberikan saran atau masukan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan anggota juga akan mengalami peningkatan, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah atau kurang dari harapan anggota maka kepuasan anggota juga akan menurun.
- b. Hasil pengujian hipotesis antara tingkat margin terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM adalah tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadapkepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM. Semakin tingkat margin rendah atau tidak memberatkan bagi anggota, maka kepuasan anggota akan meningkat, begitupun sebaliknya.

- c. Hasil pengujian hipotesis secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan tingkat margin adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

a. Bagi Lembaga

Dengan adanya penelitian ini, mengingat bahwa pembiayaan murabahah UMKM merupakan satu-satunya jenis pembiayaan yang ada di KSPPS tunas Artha Mandiri Nganjuk, hendaknya pihak KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan jasa khususnya pada produk pembiayaan murabahah UMKM agar tetap terjaga dan lebih efisien, dengan menerapkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emati*, serta mempertahankan tingkat margin saat ini yang dirasa anggota termasuk margin yang tidak memberatkan anggota.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku.

c. Bagi Masyarakat Pengguna

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi masyarakat luas terkait kualitas pelayanan dan tingkat margin yang diberikan KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk pada anggota, sehingga dapat menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pihak KSPPS untuk dapat menggunakan

fasilitas pembiayaan yang disediakan oleh KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk, penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

d. 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.