BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan persepsi masyarakat terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek mampu memberikan pengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah.* Hal ini dapat disimpulakan bahwa indikator kualitas pelayanan terpenuhi dan mayoritas anggota menilai bahwa kualitas yang diberikan oleh pegawai BMT Berkah baik dan memuaskan anggota. Meskipun ada beberapa anggota yang merasa kualitas pelayanan di BMT Berkah kurang memuaskan.
2. Kualitas produk di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek mampu memberikan pengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah.* Hal ini dapat diketahui bahwa indikator kualitas produk terpenuhi, karena mayoritas anggota menyatakan bahwa produk yang dimiliki oleh *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek adalah baik, terutama untuk produk pembiayaan dengan akad *musyarakah*.

3. Persepsi masyarakat di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek mampu memberikan pengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah.* Hal ini menunjukkan bahwa indikator dari persepsi masyarakat terpenuhi. Dimana mayoritas masyarakat mempunyai pengaruh positif terhadap BMT Berkah dan mereka memutuskan untuk menjadi anggota BMT Berkah. Maka dari itu, BMT Berkah harus menjaga dan terus meningkatkan kualitasnya untuk menjadi lebih baik.
4. Kualitas pelayanan, kualitas produk dan persepsi masyarakat bersama-sama mempengaruhi keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek. Mayoritas anggota memutuskan untuk memilih pembiayaan *musyarakah* di BMT Berkah Trenggalek karena mereka menganggap bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk yang dimiliki BMT Berkah baik dan persepsi masyarakat juga positif.

B. Saran

Berdasarkan pembahasa–pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran yang dapat bermanfaat untuk diperhatikan. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

1. Pihak Praktisi (*Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek)

   Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pihak BMT Berkah terus meningkatkan kualitas yang dimilikinya dan mendengarkan masukan-masukan dari anggota, walaupun anggota minoritas menyatakan bahwa

kualitas yang diberikan oleh BMT Berkah kurang memuaskan. Karena dengan mendengarkan keluhan mereka, maka akan menjadikan BMT Berkah lebih baik untuk kedepannya. Selain itu, untuk cara penyampaian informasi kepada anggota harus secara jelas dan detail, karena mayoritas anggota adalah orang-orang yang belum mengetahui secara pasti terkait dengan lembaga keuangan syariah, supaya anggota tidak salah persepsi terkait dengan perbedaan bunga dan bagi hasil ataupun lembaga keuangan syariah dan konvensional.

2. Pihak Akademik (IAIN Tulungagung)

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan salah satu referensi di samping buku atau jurnal yang sudah ada, mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan persepsi masyarakat terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek.

3. Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini tentunya masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu, peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitiannya menjadi lebih baik karena sudah belajar dari kekurangan dan kesalahan dari peniliti sebelumnya.