

BAB VI

PENUTUP

A. Keimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan diolah dengan menggunakan SPSS, 2018 peneliti menemukan hasil tentang pengaruh *responsiveness*, *reliability*, dan *empaty* terhadap minat anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung dapat disimpulkan bahwa:

1. *Responsivenenss* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat anggota.
2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota.
3. *Empaty* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat anggota.
4. *Responsiveness*, *reliability*, dan *empaty* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat yaitu sebagai berikut:

1. Bagi *Baitul aal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung.

Dalam rangka peningkatan minat anggota pembiayaan *murabahah*, maka disarankan kepada *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung untuk meningkatkan *responsiveness*, *reliability*, dan *empaty* terutama peningkatan *responsiveness* dan *empaty* tanpa mengabaikan variabel *reliability*. Peningkatan *responsiveness* dapat dilakukan dengan cara meningkatkan

ketanggapan terhadap saran dan kritik anggota guna untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan, dan peningkatan *empaty* dapat dan dilakukan dengan cara meningkatkan keyakinan anggota bahwa lembaga mampu memberikan pelayanan yang terbaik sehingga adanya rasa ketertarikan dari anggota. Sehingga dengan adanya penambahan variabel *reliability* atau kehandalan yang bagus, maka secara bersama-sama akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik sehingga dapat menarik perhatian anggota untuk melakukan pembiayaan.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan untuk seluruh masyarakat dalam memilih lembaga keuangan syari'ah mikro yang mempunyai sikap kehandalan, ketanggapan, perhatian dari pegawai secara bagus sehingga dapat meningkatkan persepsi masyarakat untuk memilih pembiayaan yang tepat untuk diambil. Khususnya pembiayaan *murabahah* yang paling banyak diminati.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Peneliti dapat memperluas lagi variabel-variabel yang mempengaruhi minat anggota dengan lebih banyak dan variatif
- b. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan lagi sesuai dengan situasi dan perkembangan teknologi, budaya, dan ekonomi.