

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal tersebut dikarenakan BTM Surya Dana mampu memberikan produk yang berkualitas, misalnya produknya handal, mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, tidak mudah rusak, mempunyai citra yang bagus serta pelayanan yang ramah, sopan dan jujur. Kualitas produk yang baik akan menimbulkan keinginan konsumen atau pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Kepuasan pelanggan merupakan penyebab utama timbulnya loyalitas yang tinggi. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis.
2. Pengaruh penerapan nilai Islam terhadap kepuasan anggota menunjukkan bahwa penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penerapan nilai Islam di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung dilaksanakan dengan baik seperti

dengan nama lembaga Syariahnya tersebut, jadi BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung adalah Lembaga Syariah yang menerapkan nilai islam dan Syariahnya dengan baik.

3. Pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan anggota. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang di rasakan oleh anggota pada BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung terlihat dari banyaknya anggota yang melakukan transaksi. Anggota yang merasakan kepuasan dengan produk yang diberikan oleh suatu lembaga, maka mereka tidak akan berpindah ke lembaga lain untuk mempercayakan masalah keuangannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta perumusan kesimpulan yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk kedepannya sebagai berikut :

1. Bagi Praktisi

BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung diharapkan harus lebih meningkatkan kualitas produk dibarengi juga penerapan nilai Islam dengan baik, semakin BTM Surya Dana dapat menerapkan nilai Islam dengan baik, maka anggota akan semakin puas dengan produk-produk yang tersaji, karena kepuasan yang dirasakan oleh anggota

pada BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung terlihat dari penerapan nilai Islamnya yang telah diterapkan di BTM Surya Dana, sehingga anggota merasa aman dengan produk BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku. Selain itu pihak kampus harus semakin meningkatkan kualitas karya hasil penelitian bagi mahasiswa.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini, masih banyak terdapat kekurangan serta keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti, sehingga perlu adanya penelitian-penelitian lebih lanjut dan mendalam terkait permasalahan ini. Kinerja yang dimiliki Lembaga Keuangan Syariah yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota tidak hanya mencakup kualitas produk dan penerapan nilai Islam saja. Sehingga dianjurkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan variabel yang lebih banyak dan lebih variatif lagi, agar hasil dari penelitiannya bisa lebih baik. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya agar lebih banyak menggunakan referensi serta literatur-literatur dalam penelitian untuk memberikan wawasan yang lebih luas lagi terkait permasalahan ini. Selain itu variabel penelitian yang digunakan penulis masih terkesan umum diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk lebih memberikan

fokus pada satu produk tertentu guna penelitian lebih dalam. Juga objek yang dipakai dalam penelitian ini masih satu lembaga saja, sehingga diharapkan peneliti yang akan datang mengambil dari keseluruhan lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia.