

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian pertama diperoleh bahwa kualitas pelayanan yang diukur melalui fasilitas yang memadai, kehandalan dalam menangani permasalahan, pelayanan yang cepat dan tepat, jaminan kemampuan dan pengetahuan, serta perhatian berpengaruh terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* dengan terpenuhinya harapan anggota mengenai pelayanan, produk maupun fasilitas, serta minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan pada pihak lain.
2. Hasil pengujian kedua diperoleh bahwa harga yang diukur melalui keterjangkauan harga, daya saing, kesesuaian harga dengan manfaat serta kesesuaian harga dengan produk yang diperoleh berpengaruh terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* dengan terpenuhinya harapan anggota mengenai pelayanan, produk maupun fasilitas, serta minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan pada pihak lain.
3. Hasil pengujian ketiga diperoleh bahwa biaya administrasi yang diukur melalui keadilan pengambilan biaya sesuai dengan kenyataan, prosentase berkaitan dengan besar pembiayaan, serta kesesuaian biaya dengan

kemudahan dan pelayanan yang diterima berpengaruh terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* dengan terpenuhinya harapan anggota mengenai pelayanan, produk maupun fasilitas, serta dilihat dari minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan pada pihak lain.

4. Hasil pengujian keempat diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* dengan terpenuhinya harapan anggota mengenai pelayanan, produk maupun fasilitas, serta minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan pada pihak lain.
5. Variabel yang paling dominan terhadap kepuasan anggota adalah variabel kualitas pelayanan, karena memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel harga dan biaya administrasi.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### **1. Bagi Praktisi**

Bagi Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar sebaiknya tetap mempertahankan kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi agar kepuasan anggota tetap terpenuhi, sehingga anggota akan memiliki loyalitas yang tinggi kepada lembaga. Selain itu hendaknya pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar juga memperhatikan factor lain yang berkaitan

dengan pemenuhan kepuasan anggota, karena dengan terpenuhinya kepuasan anggota akan memberikan dampak positif bagi keberlangsungan lembaga.

## 2. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi perpustakaan IAIN Tulungagung yang dapat dijadikan bahan acuan dimasa mendatang tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan biaya administrasi terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* selain sumber dari buku maupun jurnal untuk mahasiswa lainnya.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan pada peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan variabel yang lebih banyak yang berkaitan dengan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota seperti kualitas produk dan emosi, sehingga hasil penelitiaannya dapat lebih maksimal.