

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang telah peneliti sajikan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Marketing Syariah pada BMT Sinar Amanah Boyolangu dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota dengan cara mengimplementasikan 3 strategi yaitu Strategi *relationship marketing*, strategi peningkatan kinerja perusahaan, dan strategi pelayanan berkualitas.
2. Hambatan dalam Penerapan Marketing Syariah pada BMT Sinar Amanah Boyolangu dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota.
 - a. Hambatan internal meliputi : Kurangnya pengetahuan dari karyawan sebagai marketer syariah, dan pelayanan yang belum maksimal.
 - b. Hambatan external meliputi : Pemahaman anggota dalam menerima penjelasan, kurangnya komitmen anggota dalam melaksanakan kewajiban.
3. Solusi yang telah dilakukan BMT Sinar Amanah Boyolangu dalam Menangani Hambatan Peningkatan Kepuasan Anggota.
 - a. Solusi internal meliputi : Mengikut sertakan karyawan dalam pelatihan pelatihan terkait peningkatan kinerja karyawan, dan

melakukan pengukuran kepuasan dengan sistem keluhan dan saran.

- b. Solusi external meliputi : Melayani dengan penuh empati, dan memberikan kemudahan pelayanan dengan sitem jemput bola.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, mengenai implementasi marketing syariah sebagai upaya peningkatan kepuasan anggota pada BMT Sinar Amanah Boyolangu, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Lembaga diharapkan dapat memaanfaatkan sistem keluhan saran secara maksimal dengan tidak hanya menunggu adanya kritikan maupun keluhan. Sistem keluhan dan saran diharapkan ada pengembangan, baik dari cara untuk penyampaiannya atau penerimaannya.
2. Karyawan hendaknya memberikan pelayanan yang ramah sebagaimana kewajiban sebagai penyedia jasa, dengan memberikan senyuman sebagai bentuk kecil dari keramahan karyawan kepada setiap anggota yang datang.
3. Karyawan seharusnya membantu tanpa diminta pelanggan, proaktif memberikan informasi dan berusaha melayani tepat waktu dan cepat tanpa harus menunggu lama. Dengan begitu anggota akan merasa diperhatikan dan pada akhirnya akan memberikan kepuasan tersendiri bagi anggota.

4. Kualitas sumber daya dalam pelayanan perlu ditingkatkan sehingga kinerja dari masing-masing personil dapat maksimal sesuai dengan jobdiskripsinya.
5. Dalam memberikan informasi, narasumber hendaknya lebih terbuka agar peneliti bisa memberikan saran sebagai tolak ukur kinerja lembaga.
6. Untuk peneliti yang akan datang apabila melakukan penelitian terkait dengan pemasaran syariah penulis menyarankan agar menggunakan metode kuantitatif sebagai perbandingan dari penelitian ini.