

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pada bab-bab sebelumnya dari hasil analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pembiayaan murabahah (studi kasus KJKS BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus sangat baik, pada dimensi kehandalan, BMT mampu memenuhi kebutuhan baik untuk modal maupun dana konsumtif bagi anggotanya, pada dimensi daya tanggap karyawan BMT bersedia dan mau memberikan pelayanan pembiayaan murabahah dengan cepat. Kemudian pada dimensi jaminan berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan karyawan tentang pembiayaan murabahah. Pada dimensi empati berkenaan dengan kemauan karyawan BMT untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada anggota. Sedangkan pada dimensi fasilitas fisik, BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus seperti adanya area parkir yang memadai, adanya kursi tunggu di dalam kantor dan lainnya.
2. Pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus menurut pendapat anggota sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku karena dijalankan sesuai standar operasional pelaksanaan pembiayaan murabahah, sesuai dengan ayat Al Qur'an yang menyatakan bahwa tolong menolonglah kamu dalam kebaikan dan taqwa. Kebaikan disini diartikan membantu sesama umat muslim yang membutuhkan bantuan berupa dana untuk berusaha atau berdagang. Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pembiayaan murabahah BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus. Kualitas pelayanan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus menurut manajemen sudah optimal karena pelayanan manajemen bisa diandalkan, karyawan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap anggota, karyawan bersedia memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, karyawan mau

menerima masukan dari anggota sehingga hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan anggota, hal tersebut terlihat dengan anggota yang berminat menggunakan produk BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus anggota merekomendasikan produk pembiayaan murabahah kepada orang lain serta anggota yang mengatakan sesuatu tentang kebaikan BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus.

### **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian penulis mengenai analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pembiayaan murabahah (studi kasus KJKS BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus) melekat beberapa keterbatasan. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut :

1. Keterbatasan waktu penelitian yang hanya meliputi jangka waktu selama kurang lebih 3 bulan. Sehingga mengakibatkan penelitian ini kurang dalam hal kualitas dan kuantitas.
2. Dalam melakukan analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pembiayaan murabahah (studi kasus KJKS BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus), peneliti hanya melakukan analisis ditinjau dari manajemen pemasaran, belum mencakup analisis ditinjau dari aspek manajemen sumber daya manusia.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan memperpanjang waktu penelitian. Dengan melakukan penelitian dalam jangka waktu yang lebih panjang diharapkan akan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan

pembiayaan murabahah (studi kasus KJKS BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus).

2. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan juga memperhatikan analisis ditinjau dari aspek manajemen sumber daya manusia sehingga diketahui ketidaksesuaian dengan manajemen sumber daya manusia.

#### **D. Penutup**

*Alhamdulillahirobbil 'alamin*, segala puji milik Allah SWT semata. Teriring panjat syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kekurangan dan kekhilafan sebagai manusia, menyadarkan penulis akan kekurangsempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu, tegur sapa dan saran kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan. Sebagai akhir kata, terbesit harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca budiman pada umumnya, dan khususnya bagi penulis sendiri di masa-masa yang akan datang. *Amin Yaa Rabbal 'Alamin*.