

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Secara umum berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan syariah maka semakin tinggi pula kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Cabang kembang Jepara.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pula kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Cabang kembang Jepara.
3. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Hal ini berarti semakin meningkatnya kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan maka disampaikan beberapa saran atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara, disarankan untuk selalu melakukan evaluasi kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan yang diberikan kepada anggota dan diharapkan dilakukan secara berkala, sehingga kepuasan

- konsumen akan terus terjaga. Karena harapan konsumen akan terus berubah dan meningkat.
2. Bagi anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara, diharapkan untuk menjalin hubungan baik dengan pegawai BMT sehingga terjalin komunikasi yang baik dan menghindari kesalah pahaman antar anggota maupun pegawai BMT.
 3. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan bisa menambah objek penelitian, menambah jumlah responden, meneliti lebih dalam lagi tentang pengaruh kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi.

C. Penutup

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, Sholawat serta salam Kepada Nabi Agung Muhammad SAW, serta doa kedua orang tua, guru, dan sahabat sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, baik dalam segi bahasa, penulisan, sistematika maupun analisisnya. Hal ini disebabkan keterbatasan dan kurangnya pengetahuan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran serta kritikan dari pembaca guna kesempurnaan yang nantinya akan lebih membawa manfaat di masa yang akan datang. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan, serta penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan bagi semua pihak yang membutuhkan.