

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat margin berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon yaitu dibuktikan dari nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,301 > 0,05$) dan pada hasil uji t diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 1,044 dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1,044 > 0,678$). Maka kesimpulan yang dapat diambil adalah H_0 di tolak dan H_a di terima, sehingga tingkat margin ini berpengaruh terhadap kepuasan anggota.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon yaitu dibuktikan dari nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan pada hasil uji t diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 5,214 dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,214 > 0,678$). Maka kesimpulan yang dapat diambil adalah H_0 di tolak dan H_a di terima, sehingga kualitas pelayanan ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.
3. Tingkat margin dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon dibuktikan dari nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 16,752, $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,752 > 3,16$), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah H_0 di tolak dan H_a di terima, sehingga tingkat margin dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian diatas, maka saran peneliti sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Keuangan/koperasi

Dengan adanya penelitian ini, koperasi dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya baik dari segi harga, dan bentuk pelayanannya agar tetap terjaga dan lebih efisien. Serta memperhatikan kualitas pelayanan salah satunya yaitu fasilitas fisik yang harus lebih diperhatikan dengan memperluas ruangan koperasi demi kenyamanan anggota yang datang ke koperasi agar lebih meningkatkan kepuasan anggota saat bertransaksi di KPRI Harapan Sejahtera. Partisipasi anggota pada pembiayaan *murabahah* perlu ditingkatkan yaitu dengan cara koperasi menyediakan produk-produk yang dibutuhkan anggota seperti laptop dengan menjalin kerjasama dengan *supplier* atau penjual laptop. Dan mempertahankan tingkat margin yang menurut anggota termasuk margin yang tidak memberatkan anggota. KPRI Harapan Sejahtera harus tetap mempertahankan kinerja yang telah dicapai agar kepuasan anggota tetap terjaga dan koperasi dapat tetap bertahan dalam persaingan lembaga keuangan mikro syariah yang berkembang saat ini.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan tema tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada lembaga keuangan syariah diharapkan agar lebih mendalam dalam melakukan penelitian, sehingga hasil yang dicapai bisa lebih maksimal. Dan disarankan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota, karena dari penelitian ini diketahui 63% masih ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota.