

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah melakukan berbagai pengujian, tahap terakhir adalah menyimpulkan hasil penelitian dan pembahasan di atas menjadi beberapa poin sesuai dengan pertanyaan penelitian yang ada, diantaranya:

1. Tingkat kualitas produk, penanganan komplain, dan kualitas pelayanan pada pembiayaan murabahah berada pada kategori tinggi. Hal ini diikuti dengan kepuasan anggota KSPPS BMT ITQAN yang tinggi, artinya bahwa kualitas produk, penanganan komplain, dan kualitas pelayan di KSPPS BMT ITQAN pada pembiayaan bakti masalah sudah baik.
2. Tingkat kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di KSPPS BMT ITQAN. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas produk diyakini dari sebuah pembiayaan murabahah dapat meningkatkan kepuasan anggota, artinya bahwa produk pembiayaan murabahah sesuai dengan apa yang dibutuhkan anggota manfaat dan fungsinya. Oleh karena itu, dapat dipastikan produk tersebut memiliki kualitas produk yang baik.
3. Tingkat penanganan komplain tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di KSPPS BMT ITQAN. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah efektivitas tingkat penanganan komplain yang dirasakan dari sebuah pembiayaan murabahah akan mengakibatkan penurunan kepuasan anggota, artinya bahwa masih ada anggota yang belum terfasilitasi dalam menyampaikan keluhan perlu adanya aturan formal mengenai penanganan komplain serta sosialisasi mengenai alur penanganan komplain secara menyeluruh agar menciptakan kepuasan anggota yang baik.
4. Tingkat kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di KSPPS BMT ITQAN. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan diyakini dari sebuah pembiayaan murabahah dapat meningkatkan kepuasan anggota, artinya bahwa

kualitas pelayanan yang bagus dapat memberikan rasa senang dan puas kepada anggota karena kinerja dari pembiayaan murabahah lebih baik dibandingkan harapan mereka

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, implikasi dari penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu implikasi teoritis dan implikasi praktis. Implikasi dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini terdapat perbedaan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan penanganan komplain di mana kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, namun berbeda dengan penanganan komplain tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga untuk kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat memperkuat teori yang sudah ada, namun dengan penanganan komplain ada perbedaan dari teori dan hasil penelitian ini.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini akan sangat bermanfaat bukan hanya bagi KSPPS BMT ITQAN tetapi juga bagi koperasi syariah lainnya, di mana saat ini kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan kepuasan anggota dengan strategi kualitas produk yang bermanfaat bagi anggota, tetapi untuk penanganan komplain perlu adanya peningkatan kembali, seperti menciptakan sebuah prosedur formal/resmi yang baku dengan aturan tertulis dikarenakan peneliti mendapatkan temuan di lapangan secara langsung bahwa anggota menyampaikan keluhan itu dengan cara informal, maka dari itu perlu ada pembenahan secara serius, dan strategi pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan rasa puas kepada anggota. Strategi ini cukup efektif karena rasa puas muncul tergantung dari bagaimana sebuah layanan jasa yang diberikan. Selanjutnya, selain memiliki produk khusus sebagai koperasi syariah, koperasi syariah juga harus melakukan riset terkait produk apa saja yang dibutuhkan masyarakat saat ini sehingga dapat menciptakan inovasi pada produk pembiayaan.

### 5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, rekomendasi yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk pihak KSPPS BMT ITQAN dapat lebih mendisiplinkan lagi anggotanya dalam mematuhi segala aturan dan kebijakan mengenai pembiayaan murabahah karena saya mendapat temuan dilapangan bahwa ada sebagian kecil anggota yang masih sulit untuk mengembalikan/mencicil angsuran dalam mengikuti pembiayaan murabahah. KSPPS BMT ITQAN dapat meningkatkan dan menciptakan produk, layanan, dan mekanisme penanganan komplain pada kepuasan anggota yang dapat memenuhi kebutuhan anggota secara menyeluruh. Agar KSPPS BMT ITQAN dapat bersaing dengan koperasi syariah yang lain.
2. Untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama, agar dapat lebih mengembangkan model yang lebih baik lagi, memasukkan variabel lain yang sesuai seperti, harga, *Islamic service quality*, *Islamic customer satisfaction*, serta menggunakan indicator yang lebih beragam. Selain itu, para peneliti lainnya bisa menambahkan dan memperluas lagi jangkauan populasi dan jumlah pada sampel penelitian.
3. Bagi pemerintah termasuk *stakeholders* terkait seperti KNEKS, MES, dan pihak-pihak yang bergerak di sektor industri koperasi syariah bisa dengan sosialisasi, mengeluarkan modul atau artikel terkait koperasi syariah. Hal ini dapat mendorong literasi masyarakat mengenai koperasi syariah yang di mana hal ini juga akan mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan, komplain dan produk koperasi syariah dan dapat meningkatkan *market share* dari koperasi syariah.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel penelitian terbatas, yang mana hanya terdapat beberapa variabel saja seperti variabel tingkat kualitas produk, tingkat penanganan komplain, tingkat kualitas pelayanan, dan kepuasan anggota (nasabah).
2. Lingkup wilayah penelitian cukup kecil hanya Kota Bandung saja. Maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji juga daerah lain atau cabang

lain agar gambaran mengenai kualitas produk, penanganan komplain, kualitas pelayanan serta kepuasan anggota terhadap hal itu dapat lebih kaya.