

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sebagaimana hasil penelitian seperti yang telah dibahas dan dianalisis pada bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh biaya administrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor biaya administrasi yang dilakukan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi pada penelitian ini menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,612 dengan nilai *sig.* sebesar $0,000 < 0,05$, yang artinya adalah hipotesis pertama diterima. Dan dari hasil analisis uji t yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa biaya administrasi yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Hal ini dikarenakan jumlah nominal biaya administrasi yang kecil sehingga dapat memengaruhi anggota dalam mencapai tingkat kepuasan mereka.
2. Faktor kualitas pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi pada penelitian ini menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,910 dengan nilai *sig.* sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya hipotesis kedua diterima. Artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan,

maka tingkat kepuasan anggota juga semakin baik dan bertambah. Dan dari hasil analisis uji t yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

B. Saran

Ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu :

1. Bagi Praktisi

KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti pembaharuan fasilitas yang ada, pelayanan yang lebih prima dan hasil transaksi yang memuaskan. Dan juga mempertahankan pembebanan biaya administrasi yang rendah kepada anggotanya sehingga kepuasan anggota tetap bertahan dan KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi dapat terus bersaing dalam dunia bisnis.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lainnya untuk meningkatkan kepuasan anggota, misalnya *access*, *credibility*, kesesuaian dengan syariah, keabasahan akad, dan lainnya sehingga cakupan variabel lebih luas.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai prosedur ilmiah. Namun masih terdapat keterbatasan yaitu kesulitan mencari responden. Hal ini dikarenakan setiap responden memiliki kepentingannya masing-masing. Sehingga pengambilan data menjadi sedikit terganggu.