

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas Produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah IHYA Kudus. Artinya bahwa nilai-nilai yang terkandung dalam kualitas produk (kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, ketahanan, kualitas pelayanan dan etsetika yang diterapkan Koperasi Syariah IHYA Kudus akan memberikan kepuasan pada nasabahnya.
2. Citra Perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah IHYA Kudus. Artinya bahwa nilai-nilai yang terkandung dalam citra perusahaan Koperasi Syariah IHYA Kudus (kepribadian perusahaan, reputasi perusahaan, kualitas perusahaan, keandalan perusahaan, kepercayaan yang dimiliki perusahaan, kemampuan perusahaan bertanggung jawab, nilai lebih perusahaan identitas perusahaan) akan memberikan kepuasan nasabahnya.
3. Pendayagunaan Zakat Produktif memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah IHYA Kudus. Artinya bahwa nilai-nilai yang terkandung dalam pendayagunaan zakat produktif yang diterapkan oleh Koperasi Syariah IHYA Kudus (sesuai dengan ketentuan agama, dimanfaatkan untuk usaha produktif, proses penyaluran zakat produktif dan pembinaan dan pendampingan keterampilan pada mustahik) akan memberikan kepuasan nasabahnya.
4. Kualitas produk, citra perusahaan, dan pendayagunaan zakat produktif secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah IHYA Kudus. Artinya nilai-nilai yang diterapkan Koperasi Syariah IHYA Kudus dalam operasionalnya dimata para nasabahnya telah sesuai dengan syariat islam yang dianut dan telah mampu memenuhi ekspektasi/harapan/kepuasan nasabahnya. Hal inilah yang menyebabkan Koperasi Syariah IHYA Kudus mengalami perkembangan yang cukup pesat setiap tahun.

## B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan saran untuk penelitian lanjutan antara lain:

### 1. Penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji koefisien determinan sebesar 0,126 atau 12,6%. Hal ini berarti sebesar 12,6% model regresi dari penelitian ini mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh variabel kualitas produk, citra perusahaan, dan pendayagunaan zakat produktif. Sedangkan sisanya sebesar 87,4% dijelaskan oleh variabel independen lain di luar penelitian ini.

Selain daripada itu variabel pendayagunaan zakat produktif dapat juga diteliti lebih mendalam pada penelitian lanjutan mengingat variabel tersebut belum banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya

### 2. Koperasi Syariah IHYA Kudus

Secara prinsip semua variabel yang diuji telah menunjukkan hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini perlu dipertahankan oleh Koperasi Syariah IHYA Kudus bahkan harus mampu ditingkatkan pada masa mendatang antara lain:

- a. Besaran bagi hasil yang dinilai masih terlalu tinggi, sehingga menjadi kurang kompetitif dibanding lembaga keuangan lain.
- b. Pembayaran angsuran nasabah tidak lagi dilakukan melalui transfer rekening pribadi petugas, namun dengan cara setor langsung kepada petugas penerima setoran atau transfer ke rekening perusahaan untuk menghindari penggelapan setoran nasabah.
- c. Kualitas jamaninan/agunan nasabah disesuaikan dengan besaran jumlah pinjaman yang diberikan dan mudah dilakukan eksekusi/pencairan.
- d. Pengurus koperasi dituntut profesional dan amanah dalam menjalankan koperasi dengan menjunjung nilai-nilai syariat islam.
- e. Inovasi produk, layanan maupun pemanfaatan perkembangan teknologi informasi juga harus

dilakukan pengurus Koperasi Syariah IHYA Kudus  
untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya.

