# BAB V
# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas tentang Peranan kualitas pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan kesejahteraan nasabah di desa Tambiski peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peranan kualitas pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah sudah sangat maksimal dilihat dari nasabah yang terus menerus tetap memakai jasa dari koperasi PNM Mekaar Syariah, setelah melakukan pelunasan nasabah mengajukan peminjaman ulang. ada dua faktor dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu pertama faktor internal yaitu kepastian, keandalan, empati dan daya tanggap. Sedangkan faktor yang kedua yaitu eksternal seperti tindakan dari pegawai, konsumsi dan penggunaan
2. Peranan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam mensejahtrerakan Masyarakat Desa Tambiski juga sudah sangat maksimal dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah mereka banyak yang mengatakan PNM Mekaar Syariah ini memberikan hal yang positif terhadap usaha-usaha yang mereka miliki saat ini. Dilihat dari sebelum dan setelah adanya modal yang diberikan oleh PNM Mekaar Syariah kepada ibu-ibu prasejahtera Desa Tambiski, yang mana pada awalnya sebagian dari nasabah PNM Mekaar Syariah itu sendiri belum mempunyai usaha sama sekali, dan setelah adanya PNM Mekaar Syariah sebagai pemberi modal mereka pun dapat membuka usaha dan mengembangkan usaha ibu-ibu prasejahtera yang sudah ada, dengan diberikannya suntikan modal oleh PNM Mekaar Syariah ibu-ibu prasejahtera ini pun bisa mencukupi kebutuhan hidup mereka sehari-hari dan perekonomian mereka juga bisa dikatakan sejahtera.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti membuat beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Siabu, diharapkan supaya bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan, dan meningkatkan kembali pelayanan yang telah dilakukan agar dapat mempertahankan keloyalitasan nasabah.
2. Bagi masyarakat desa Tambiski agar memanfaatkan modal pembiyaan yang diberikan PNM Mekaar Syariah bisa dipergunakan dengan baik
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk dapat melanjutkan penelitian ini tidak hanya mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas kesejahteraan nasabah saja tapi meneliti dengan penelitian kuantitatif untuk melihat pendapatan nasabah yang meningkat.

# DAFTAR PUSTAKA


Aan Komariah dan Djam'an Satori, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta.

Abdul Malik Mujahid, 2006. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Jakarta: Darussalam,

Abdurrahmat, Fathoni. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Rineka Cipta.

Ahmad murdalis, 2005. *Meraih loyalitas pelanghgan*. Jakarta: Balai Fustaka

Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap, 2022. "*Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera*", Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM) 2, no. 1.

Albert Hannel, (2007). *Kesejahteraan Diklasifikasikan Menjadi 3 Macam Masyarakat*. Penerbit Andi; Yogyakarta.

Alimah, 2022. *Jurdilla Nahdatul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Persero Jombang*", Skripsi Malang: Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka CiPTa.

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.

Ascarya, 2007. *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta : PT. Raja Grafindo

Burhan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers

Departemen Agama, 2009. *Al – Qur'an dan Terjemahnya*, Bogor: PT Sygma Examedia Arkanleema

Effendi, Sofian. and. Tukiran. 2012. *Metode Penelitian Surve*. LP3ES. Jakarta.

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen,* Yogyakarta: Andi Offset

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah2013, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset

Fajrini Erinawati dan Afriapollo Syafarudin, "*Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan*", Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan 1, no.1 (2021),

Fandy TjiPTono dan Gregodius Chandra, , 2005. Service, Quality & Satisfaction, Yogyakarta : Penerbit Andi

Fandy TjiPTono, 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing

Herdiansyah, Haris. 2013. *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups*. Jakarta: Rajawali Pers

Hikmat Kusumaningrat, 2009. *Memberdayakan Ekonomi Rakyat Kecil*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset

https://www.PNM.co.id/business/PNM-mekaar diakses tanggal 22 me 2024, pukul 20.12

Joko subagyo. 1991. *Metode Penelitian dalam Teori dan Paktek* (Jakarta: Rineka Cipta)

Khairunnisa Emilia, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar*, Skripsi (Banjarmasin: Fak. Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 2021),

M. Napis Djunaedi, 2005. *Kamus Kontemporer Indonesia-Arab Istilah Politik-Ekonomi*, Bandung: Mizan

Meleong Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya)

Mislah Hayati Nasution, Sutisna.2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1,

Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumu Aksara

Moleong, L. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi).* Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018

Muslim, et all, "*Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan dan kepercayaan Nasabah (Studi Empirik Nasabah Tabungan Produk Tamasa BPR Serang*)", SAINS: Jurnal Manajemen dan Bisnis 12, no. 2 (2020),

Nasution, S. 2004. *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*. Bandung: Tarsito Agung.

Nia Anggraini dan R. Rudi Alhempi, 2021. "*Analisis Kepuasan Konsumen PT Holiday Hotel Pekanbaru*", Jurnal Inovasi Penelitian (JIP) 1, no. 9

PT Permodalan Nasional Madani (Persero), laporan Tahunan 2016 Annual Report

Rahamdina dan Rahma Muin, "*Pengaruh Program PNM Mekaar Terhadap Pendapatan Masyarakat Miskin Kecamatan Campalagian*" Vol 5 (Me 2020) Suwardi, "Menuju Kepuasan Nasabah Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan". Ragam Junal Pengembangan Humaniora. Vol. 11(1). (Semarang: Politeknik Negeri Semarang, 2011.)

Rancangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor /POjk.05/2017 Tentang Pengawasan PT Permodalan Nasional

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Ratminto dan Atik Septii Winarsih,2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Soehartono, Irawan. 2011. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan VIII. Bandung: Rosda.

Subliyanto, *Kesejahteraan Sosial*, Blok Subliyanto, Http://Subliyanto.Id /2018/03/ (11 Februari 2020)

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta cv. Stuart

Sutrisno Hadi, (1984) ; *Metodologi Research II,* Yogyakarta : Fakultas Psikologi UGM.

TjiPTono dan Gregodius Chandra, Service, Quality & Satisfaction.

Zulkarnain, *Membangun Ekonomi Rakyat Persepsi Tentang PerdayaanEkonomi Rakyat Persepsi Tentang Pemberdayaan Ekonomi Rakyat*, (Yogyakarta: Adi Citra Karya Nusa, 2003)

**LAMPIRAN 1**

## DAFTAR WAWANCARA

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

1. Pertanyaan awal observasi
   1) Tentang profil desa Tambiski ?
   2) Berapa jumlah nasabah PT. PNM Mekar Syariah kecamatan Naga Juang ?
   3) Berapa jumlah dana yang disalurkan kepada nasabah PT. PNM Mekar Syariah kecamatan Naga Juang Desa Tambiski ?
2. Pertanyaan Tentang Kualitas pelayanan
   1) Menurut ibu bagaimana cara pegawai PNM Mekaar Syariah Siabu memberikan informasi secara jelas sehingga mudah dipahami oleh nasabah di desa Tambiski ini ?
   2) Menurut ibu bagaimana cara pegawai PNM Mekaar Syariah menghadapi nasabah yang terlambat membayarkan pinjaman ?
   3) Menurut ibu bagaimana kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi oleh nasabah ?
   4) Menurut ibu bagaimana cara pegawai memberikan masukkan atau pengertian tentang masalah yang dihadapi oleh nasabah ?
   5) Apakah ibu merasa puas dengan pelayanan yang PNM Mekaar Syariah berikan ?
   6) Menurut ibu bagaimana peran PNM Mekaar Syariah dalam memberdayakan perempuan di desa Tambiski ?
3. Pertanyaan Tentang Loyalitas Nasabah
   1) Menurut ibu bagaimana cara pegawai PNM Mekaar Syariah dalam meyakinkan nasabah kemudian menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah untuk melakukan pinjaman ?

2) Manurut ibu apakah masyarakat banyak yang melakukan peminjaman ulang setelah melakukan pelunasan dan biasanya apa yang menjadi penyebab masyarakat melakukan peminjaman ulang ?
3) Apakah PNM Mekaar Syariah ini telah menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat ?
4) Apa saja syarat dan ketentuan yang ada di PT. PNM Mekar Syariah kecamatan Naga Juang Desa Tambiski ?
5) Apakah ibu akan merekomendasikan PNM Mekaar Syariah ini pada masyarakat lainnya ?
6) Apakah ibu akan terus menerus menggunakan jasa PNM Mekaar Syariah ini jika iya berikan alasan dan jika tidak juga berikan alasan ?

3. Pertanyaan tentang kesejahteraan ?
1) Berapa jumlah modal yang ibu dapatkan dari PNM Mekaar Syariah ini ?
2) Bagaimana ibu mengelola modal yang PNM Mekaar Syariah berikan ?
3) Apakah dengan adanya modal yang diberikan PNM Mekaar Syariah di desa ini bisa membantu meningkatkan pendapatan ibu ?
4) Apakah dengan Modal yang diberikan PNM Mekaar Syariah bisa mensejahterakan perekonomian ibu ?

| | |
|---|---|
| Disetujui Pembimbing I | Disetujui Pembimbing II |
| Satria Darma, M.E | Siti Kholijah, M.E |

## LAMPIRAN DOKUMENTASI









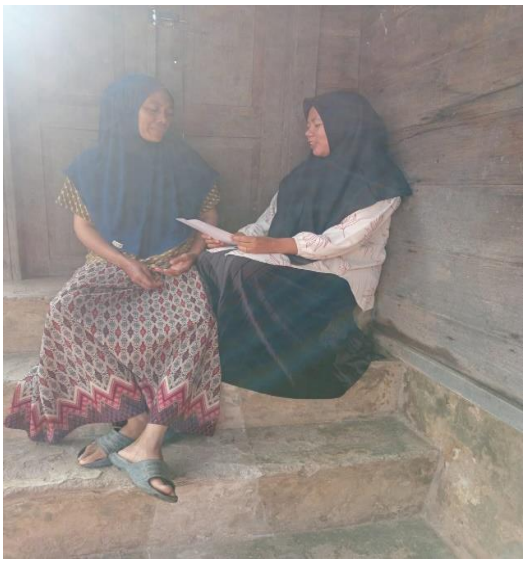









MEOW
MEOW
MEOW
MEOW



# DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## A. Identitas

| | |
|---|---|
| Nama | : Nur Salamah |
| Tempat tanggal lahir | : Tambiski, 01 Maret 2001 |
| Alamat | : Tambiski Nauli, Kec. Naga Juang, Kab. Mandailing Natal |
| Jenis kelamin | : Perempuan |
| E-mail | : Salamahnur6789@gmail.com |
| Nomor telpon | : 085270713378 |

## B. Orang tua

| | |
|---|---|
| Nama ayah | : Zainal Abidin simanjuntak |
| Nama ibu | : Rosliani |
| Alamat | : Tambiski Nauli, Kec. Naga Juang, Kab. Mandailing Natal |

## C. Riwayat Pendidikan

| | |
|---|---|
| Sekolah Dasar | : 2008-2013 |
| Sekolah Menengah Pertama | : 2014-2016 |
| Sekolah Menengah Atas | : 2017-2019 |