

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan pada bab-bab sebelumnya, maka temuan-temuan yang dapat peneliti jadikan sebagai hasil kesimpulan penelitian berdasarkan rumusan masalah antara lain:

1. Strategi Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati dalam melakukan pelayanan terhadap kepuasan nasabah, Strategi yang di lakukan koperasi konsumen mitra manindo ini dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan memahami program-program yang ada di koperasi tersebut kemudian menjaga komunikasi yang efektif, mendengarkan saran-saran, meningkatkan infrastruktur, membantu memberikan solusi, bersifat proaktif, membantu nasabah mendapatkan kebutuhannya dengan mudah, dan meningkatkan sumber daya manusia yang ada pada koperasi tersebut dengan melakukan pelatihan-pelatihan.
2. Kendala Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati dalam melakukan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dari hasil wawancara yang peneliti lakukan di atas peneliti menarik kesimpulan bahwa kendala yang terdapat dalam melakukan pelayanan kurangnya sumber daya manusia yang profesionalitas, kurangnya fasilitas, keterbatasan modal, sitemnya yang masih kurang, kurang mendengarkan kritik dan saran dari nasabah dan minimnya kerjasama antar tim, Kurang ramahnya karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah.

**B. Saran**

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menyarankan beberapa hal antara lain:

1. Kepada anggota koperasi konsumen mitra manindo syariah Kayu Jati supaya bisa meningkatkan SDM yang sesuai dengan fungsinya.
2. Supaya meningkatkan fasilitas di koperasi tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amiroso, J., & Mulyono. (2015). *Influence of Discipline , Working Environment , Culture of Organization and Competence on Workers ' Performance through Motivation , Job Satisfaction ( Study in Regional Development Planning Board of Sukoharjo Regency ). European Journal of Business and Management*, 7(36), 86–95.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syari'ah dan Teori ke Prakteknya*. Jakarta :GemaInsani Press Tazkia Institute, 2002.
- Antonio, S. (2001). *Bank Syariah : dari teori ke praktik*. Jakarta: Gema Insani Press
- Arifin Sitio dan Halomoan Tamba. 2009. *Koperasi: Teori dan Praktik*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Ascarya, 2008. *Akad&Produk Bank Syariah*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Astuti, Sri. 2015. *Asuhan Kebidanan Nifas dan Menyusui*. Jakarta: Erlangga.
- Azmi, U. Zahrul, F. dan Marlina. 2017. *Respon Pertumbuhan dan Hasil Tanaman tomat (Solanumlycopersicum) Akibat Pemberian Pupuk Organik dan Anorganik*. Agrotropika Hayati Vol. 4 No. 4.
- Busro, Muhammad. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Dr. Tulus T.H Tambunan, 2009, *UMKN di INDONESIA*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Haliza, W., Purwani, E. Y., Fardiaz, D., Suhartono, M. T. 2020. *Kakao Fermentasi : Pelepasan Peptida Bioaktif dan Manfaatnya Bagi Kesehatan. Perspektif*, 18(2):104-119.
- Hendra. 2021. *Pengembangan Buku Cerita Bergambar Berkearifan Lokal Subak Pada Tema Peduli Terhadap Makhluk Hidup Untuk Siswa Kelas 4 SD*. Tesis.Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha

- Hendri.2015. *Pengaruh Pupuk Kandang Sapi Dan Pupuk NPK Mutiara Terhadap Pertumbuhan Dan Hasil Tanaman Terung Ungu( Solanum Melongena L.)*. Jurnal AGRIFOR Volume XIV Nomor 2, Oktober 2015 .
- Hendri.2015. *Pengaruh Pupuk Kandang Sapi Dan Pupuk NPK Mutiara Terhadap Pertumbuhan Dan Hasil Tanaman Terung Ungu( Solanum Melongena L.)*. Jurnal AGRIFOR Volume XIV Nomor 2, Oktober 2015 .
- Hutagalung, M. W. R., & Batubara, S. (2021). *Peran Koperasi Syariah Dalam Meningkatkan Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat Di Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1494–1498.
- Ismail. 2014. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga
- Pramono, B. Dkk. 2006 “*Dampak Pembayaran Non Tunai Terhadap Perekonomian Dan Kebijakan Moneter*”. Jakarta: Bank Indonesia.
- Rasyid, A. Roihan. *Hukum Acara Peradilan Agama*. Jakarta: Rajawali Press, 2001.
- Sudarsono dan Edilius. 2010. *Manajemen Koperasi Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumar'in (2012), *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tentiyo suharto dan ahmad saidi. *Hukum Dan Strategi Penyelesaian Utang - Piutang Murabahah Pada Perbankan Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Vol 1 No 1 (2020): Law Journal (Lajour) Oktober 2020. <https://journal.univbinainsan.ac.id/index.php/law/article/view/39>
- Umar husein, 2001. *Strategic Management in Action*, Jakarta: PT, Gramedia Pustaka Utama