



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian di atas, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Ini menunjukkan bahwa semakin baik jasa pelayanan yang diberikan oleh BTM Surya Dana, maka nasabah akan menjadi semakin loyal.
2. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan yang diterima anggota BTM Surya Dana, maka nasabah tidak menjadi semakin loyal untuk memanfaatkan kembali jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan anggota berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa anggota yang merasa kualitas layanan yang diberikan oleh BTM Surya Dana bagus dan mereka anggota yang merasa puas dengan jasa layanan yang diberikan, maka anggotapun juga menjadi semakin loyal untuk melakukan transaksi ulang sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.



Variabel ualitas layanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kepuasan anggota. Walaupun kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, akan tetapi secara parsial bahkan kepuasan anggota tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

B. Saran dan Rekomendasi

1. Peneliti hanya meneliti satu lokasi penelitian yaitu KJKS BTM Surya Dana Tulungagung. Oleh karena itu, penelitian ini belum bisa mewakili lembaga-lembaga keuangan lainnya seperti bank maupun koperasi konvensional. Perbedaan penggunaan prinsip syariah dalam operasional perusahaan ini juga pasti mempengaruhi keputusan anggota menjadi loyal maupun tidak terhadap perusahaan. Penelitian selanjutnya seharusnya juga meneliti lebih dari satu objek penelitian untuk mewujudkan data yang lebih akurat mewakili penelitian dengan pembahasan seperti halnya penelitian ini. Perbedaan prinsip syar'i dan konvensional juga perlu diteliti seberapa besarkah perbandingan penggunaan sistem ini?
2. Peneliti hanya memiliki waktu yang terbatas dalam melakukan penelitian. Hal itu membuat tekanan tersendiri bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian sampai batas waktu yang ditentukan sehingga hasil penelitian menjadi kurang maksimal. Kebutuhan finansial dan tenaga peneliti juga menjadi pertimbangan tersendiri dalam terciptanya penelitian ini. Penelitian selanjutnya diharapkan benar-benar mempersiapkan kebutuhan-kebutuhan yang harus tersedia ketika melakukan



penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai penelitian yang diharapkan.

3. Penelitian ini juga tidak meneliti hubungan antara kualitas layanan, kepuasan anggota, serta loyalitas anggota secara komprehensif (tidak meneliti pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan anggota). Oleh karena itu, penelitian selanjutnya bisa meneliti hubungan antara kualitas layanan, kepuasan anggota, serta loyalitas anggota untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih lengkap.