BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh loyalitas dan kualitas pelayanan dalam mewujudkan kepuasan anggota BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Dari delapan variabel yaitu transaksi secara teratur, mereferentasikan produk perusahaan, kekebalan terhadap produk pesaing., *tangibles, responsiveness, assurance, empathy* dan *reability*. diperoleh hasil bahwa terdapat dua faktor yang dipertimbangkan dalam mewujudkan kepuasan anggota BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung yaitu faktor loyalitas dan kualitas pelayanan.
2. Loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kepuasan anggota BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung. Hal tersebut menunjukan bahwa semakin tinggi nilai loyalitas akan meningkatkan kepuasan anggota. Sebaliknya jika loyalitas menurun maka kepuasan anggota akan juga ikut turun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai loyalitas yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan anggota.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kepuasan anggota BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung. Hal tersebut menunjukan bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan akan

meningkatkan kepuasan anggota. Sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan anggota akan juga ikut turun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai kualitas pelayanan yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan anggota

4. Pengaruh loyalitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini dikarenakan loyalitas dan kualitas pelayanan saling berhubungan satu dengan lainnya, jadi apabila loyalitas dan kualitas pelayanan dapat diterapkan dengan baik maka akan mempengaruhi kepuasan anggota.

B. Saran

Peneliti memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk diperhatikan dalam penelitian ini.

1. Bagi Pihak Lembaga

   Diharapkan melalui variabel loyalitas dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan dalam memberikan pelayanan dan penawaran terhadap produk, jauh lebih efektif dan efisien tanpa mengesampingkan kebutuhan dan keinginan dari anggota demi kemajuan dan keberhasilan lembaga BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung menjadi lembaga yang berkualitas.

2. Bagi Pihak Akademik

   Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan sumber keilmuan bagi pihak akademik khususnya mengenai loyalitas dan kualitas pelayanan yang diangakat dalam penelitian ini.

3. Untuk Peneliti Lanjutan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian terutama berkaitan dengan loyalitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan faktor lain selain keempat faktor diatas, seperti faktor Sumber Daya Manusia, lokasi, bagi hasil dan faktor lainnya, agar penelitian ini semakin berkembang. Metode yang digunakan juga bisa ditambahkan selain analisis faktor dan regeresi seperti yang peneliti gunakan tetapi juga bisa menggunakan metode korelasi, *trend* dan lainnya agar penelitiannya lebih maksimal.