

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh komunikasi pemasaran, kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Syariah Tulungagung dan loyalitas anggota pembiayaan *musyarakah* di BMT Amanah Trenggalek, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor komunikasi pemasaran mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Tulungagung dan loyalitas anggota pembiayaan *musyarakah* di BMT Amanah Trenggalek.
2. Faktor kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Tulungagung dan loyalitas anggota pembiayaan *musyarakah* di BMT Amanah Trenggalek.
3. Faktor kepuasan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Tulungagung dan loyalitas anggota pembiayaan *musyarakah* di BMT Amanah Trenggalek.
4. Secara bersama-sama faktor komunikasi pemasaran, kualitas pelayanan dan kepuasan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri

Tulungagung dan loyalitas anggota pembiayaan *musyarakah* di BMT Amanah Trenggalek.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

### **1. Bagi Lembaga**

Dari hasil penelitian bahwa semua variabel signifikan terhadap loyalitas anggota. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Tulungagung. Dan indikator yang tinggi pengaruhnya adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, lembaga harus mampu meningkatkan dan mempertahankan kepuasan anggota dengan selalu melakukan inovasi- inovasi terhadap produk dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Dimana dengan ditambahkan faktor tersebut akan memberi perubahan yang lebih positif lagi terkait loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Tulungagung. Tetapi indikator harga masih rendah, maka harus lebih di dorong atau lebih diperhatikan lagi agar pengaruhnya terhadap loyalitas bisa meningkat lagi. Meskipun kepuasan memberikan hasil yang paling dominan terhadap loyalitas anggota, tetapi lembaga KSPPS Tunas Artha Mandiri Tulungagung juga tetap harus memperhatikan faktor lain seperti komunikasi pemasaran dan kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan komunikasi pemasaran dan kualitas pelayanan ikut berpengaruh terhadap loyalitas anggota di lembaga, sehingga komunikasi pemasaran dan kualitas

pelayanan kepada anggota harus ditingkatkan dan dijaga untuk mempertahankan loyalitas anggota.

Sedangkan di BMT Amanah Trenggalek, dapat diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan memberikan hasil yang paling dominan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *musyarakah*. Dan indikator yang paling tinggi pengaruhnya adalah faktor empati. Untuk itu karyawan lembaga harus lebih meningkatkan lagi rasa kepeduliannya dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya. Dimana dengan ditingkatkan faktor tersebut akan memberikan perubahan yang lebih positif lagi terkait loyalitas anggota pembiayaan *musyarakah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Tulungagung. Tetapi dengan indikator yang masih rendah yaitu jaminan, maka harus lebih di dorong atau lebih diperhatikan lagi agar pengaruhnya terhadap loyalitas bisa meningkat lagi. Meskipun begitu, tetapi lembaga BMT Amanah juga tetap harus memperhatikan faktor lain seperti komunikasi pemasaran dan kepuasan. Hal ini dikarenakan komunikasi pemasaran dan kepuasan ikut berpengaruh terhadap loyalitas anggota di lembaga, sehingga komunikasi pemasaran dan kepuasan kepada anggota harus ditingkatkan dan dijaga untuk mempertahankan loyalitas anggota.

## 2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku. Selain itu pihak kampus harus semakin meningkatkan kualitas karya hasil penelitian bagi mahasiswanya.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian terutama berkaitan dengan faktor- faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota.

Untuk peneliti selanjutnya dapat diperluas lagi variabel- variabel yang mempengaruhi loyalitas anggota. Selain itu juga dapat menggunakan variabel- variabel yang lebih banyak dan lebih variatif dari penelitian ini, agar penelitian ini semakin berkembang.