

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner dan pengolahan data hasil kuesioner mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang menjadi variabel dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung atau terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota.
2. Tingkat kepuasan yang menjadi variabel dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung atau terdapat pengaruh yang positif antara tingkat kepuasan terhadap loyalitas anggota.
3. Berdasarkan hasil dari uji F atau uji bersama-sama menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, tingkat kepuasan

mempengaruhi loyalitas anggota analisis dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel tingkat kepuasan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Oleh karena itu tinggi rendahnya kedua variabel tersebut yaitu kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Dimana semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan kepada anggota dan tingkat kepuasan kepada anggota maka semakin tinggi pula loyalitas anggota demikian pula sebaliknya.

B. Saran

1. Bagi BMT Istiqomah Tulungagung

Semoga penelitian ini memberikan manfaat untuk BMT Istiqomah Tulungagung serta bahan masukan untuk strategi mempertahankan para anggota dengan meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan sehingga loyalitas anggota atau nasabah akan terus meningkat terhadap BMT Istiqomah Tulungagung.

2. Bagi Akademis IAIN Tulungagung

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas anggota atau nasabah pada lembaga keuangan syariah, bermanfaat untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan khususnya pada jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini. Oleh karena itu, diharapkan penelitian selanjutnya lebih mempertimbangkan variabel lain diluar variabel yang telah diteliti supaya memperoleh hasil yang lebih beraneka ragam serta memperkaya teori yang ada. Selain itu, dapat digunakan sebagai acuan dan dapat diperluas lagi variabel-variabel internal maupun eksternal yang mempengaruhi loyalitas anggota atau nasabah dan dalam menganalisa data, peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah lebih banyak teori yang mendukung penelitian selanjutnya. Sehingga hasil penelitian menjadi lebih baik dan lebih mendalam.