

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang peneliti sajikan pada hasil sebelumnya, dengan judul “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Penabung pada Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah dan Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung”, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung

Dari hasil penelitian yang dilakukan di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung dapat ditarik kesimpulan bahwasanya peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota sangatlah penting melalui pelayanan yang diberikan oleh bagian *customer service*. Pelayanan *customer service* berupa memberikan kemudahan kepada para anggota, karena *customer service* merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi koperasi dan anggota yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk yang tersedia. Diantara kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung khususnya yang diberikan oleh *customer service* kepada anggota yaitu dengan memberikan: pertama Menyediakan sarana dan prasarana yang

menunjang transaksi, kedua Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai anggota, ketiga Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang.

2. Loyalitas anggota penabung di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung kepada beberapa anggota mengenai loyalitas anggota dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari BMT Istiqomah atau BTM Surya Madinah Tulungagung, itu bisa ditunjukkan dari adanya kepuasan mereka atas layanan yang diberikan selama ini. Terciptanya kepuasan anggota menunjukkan adanya sikap loyal dari anggota terhadap BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung. Hal ini terlihat dari jawaban para anggota yang menyatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan dan menyimpan sebagian uang tabungannya di BMT Istiqomah maupun BTM Surya Madinah Tulungagung. Jadi bisa disimpulkan bahwa BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung mampu memikat para anggotanya untuk menyimpan uangnya di koperasi tersebut dan dengan pelayanan yang maksimal, fasilitas yang memadai anggotapun akan tetap nyaman dan loyal pada BMT Istiqomah Tulungagung maupun BTM Surya Madinah Tulungagung.

B. Saran

1. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan pada BMT Istiqomah maupun BTM Surya Madinah Tulungagung. jawaban para anggota menyatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan yang ada di BMT Istiqomah maupun BTM Surya Madinah Tulungagung. Dengan pelayanan yang maksimal dan fasilitas yang memadai. anggotapun akan tetap nyaman dan loyal pada BMT Istiqomah Tulungagung maupun BTM Surya Madinah Tulungagung. Hubungan baik antara anggota dan pihak lembaga hendaknya dipertahankan dan semoga dalam perjalanannya BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung bisa bekerja sekaligus beribadah mengabdikan diri membantu sesama sesuai dengan syariah islamiah.

2. Bagi Akademik

Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan refrensi dan dokumentasi bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk kelemahan atau keterbatasan penelitian ini yaitu hanya pada anggota penabung saja. Jadi untuk peneliti selanjutnya bisa mengadakan penelitian yang lebih luas.