

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung dan diolah dengan SPSS 16, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung. Hal ini dikarenakan jumlah anggota di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung setiap tahunnya mengalami peningkatan, karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan anggota.
2. Kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung. Hal ini dikarenakan jumlah anggota di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung setiap tahunnya mengalami peningkatan, karena pegawai tanggap dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan pegawai menyampaikan informasi dengan

jelas, padat, tepat, dan sinkron kepada anggota, sehingga anggota merasa puas dengan adanya hal tersebut.

3. Kualitas pelayanan dan kepuasan anggota secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di BMT Murabahah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung. Hal ini dikarenakan jumlah anggota di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung setiap tahunnya mengalami peningkatan, karena pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap anggota. Sehingga akan meningkatkan anggota yang loyal dan tetap membeli produk secara berulang-ulang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi lembaga keuangan (BMT)
 - a) BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan tambahan dalam mengambil keputusan mengenai kebijakan analisis pinjaman yang bertujuan untuk memaksimalkan nilai keuntungan BMT Muamalah Kutoanyar

Tulungagung. BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung perlu adanya petugas keamanan agar menjamin keamana BMT dan anggota.

b) BMT Harapan Umat Tulungagung

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan tambahan dalam mengambil keputusan mengenai kebijakan analisis pinjaman yang bertujuan untuk memaksimalkan nilai keuntungan BMT Harapan Umat Tulungagung. BMT Harapan Umat Tulungagung perlu adanya petugas keamanan agar menjamin keamana BMT dan anggota, juga perlu menambah lokasi parker yang strategis.

2. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota 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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang lembaga keuangan syariah dan berbagai sumber informasi bagi peneliti yang akan datang, serta dapat memberikan kontribusi keilmuan kepada semua aktivitas akademik dalam bidang perbankan

syariah dan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas anggota.