BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung dan anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

   Dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung dan anggota pembiayaan peranan *customer service* itu sangat penting yaitu melalui pelayan yang diberikan kepada para anggotanya. Pelayanan c*ustomer service* berupa menerapkan *service excellent*, bersikap ramah, sopan, dan santun kepada anggota, memberikan pelayanan yang maksimal, menganggap bahwa anggota sebagai saudaranya sendiri.

2. Loyalitas anggota penabung pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

   Dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh CS pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar sangat baik. Dimana CS dimasing-masing BMT dapat membuat para anggotanya puas dan mengerti apa yang diinginkan oleh anggotanya. Sehingga loyalitas anggota penabung pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar sangat loyal dan dari tahun-ketahun jumlah anggota penabung bertambah.

3. Loyalitas anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

   Loyalitas anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar dari tahun ketahun bertambah. Tetapi berdasarkan penelitian dari salah satu informan BMT UGT Sidogiri capem Sukorejo Blitar telah menunjukkan bahwa telah melakukan pembiayaan ulang, tetapi pada BMT Pahlawan Tulungagung bahwa informan tidak melakukan pembiayaan ulang.

4. Perananan *customer service* ditinjau dari manajemen syariah

   Dalam praktiknya perananan *customer service* pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar mendasarkan nilai-nilai syariah dari segi memberikan pelayanan kepada para anggotanya yaitu dengan cara berperilaku sopan, ramah, baik, dan sangat menghargai anggota.

B. Saran

1. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan mengenai peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung dan anggota pembiayaan bagi mahasiswa IAIN Tulungagung, terutama mahasiswa jurusan Perbankan Syariah.

2. Bagi Instansi/Lembaga Tempat Penelitian

Koperasi syariah BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang baik.

3. Bagi Peneliti yang Akan Datang

   Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan ilmu dan pengetahuan, sehingga dapat memahami bahwa perananan *customer service* tidak hanya untuk meningkatkan loyalitas saja. Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kelemahan yaitu penelitian yang dilakukan masih dalam lingkup koperasi saja, disarankan untuk penelitian yang akan datang memperbaiki keterbatasan dan kelemahan tersebut.