

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H_1) Diketahui bahwa Berdasarkan pengujian data di KSU Syariah Al-Mizan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota secara langsung sebesar -0,293 dan secara tidak langsung melalui kepuasan anggota sebesar 0,12322. Sedangkan di BMT Istiqomah Tulungagung, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota secara langsung sebesar -0,298 dan secara tidak langsung melalui kepuasan anggota sebesar 0,10318
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H_2) Diketahui bahwa berdasarkan pengujian data di KSU Syariah Al-Mizan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas anggota secara langsung sebesar 0,516 dan secara tidak langsung melalui kepuasan anggota sebesar 0,13736. Sedangkan di BMT Istiqomah Tulungagung, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas anggota secara

langsung sebesar 0,448 dan secara tidak langsung melalui kepuasan anggota sebesar 0,0901784.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga (H_3) Diketahui bahwa Berdasarkan pengujian data di KSU Syariah Al-Mizan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk kedua-duanya berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 1,00 .Sedangkan di BMT Istiqomah Tulungagung, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk kedua-duanya berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 1,00.
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat (H_4) Diketahui bahwa berdasarkan pengujian data di KSU Syariah Al-Mizan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan , kualitas produk dan kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota sebesar 1,00 .Sedangkan di BMT Istiqomah Tulungagung, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota sebesar 1,00.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan anggota pada KSU Syariah Al-

Mizan Wlingi Blitar yang bermanfaat sebagai bahan referensi atau rujukan khususnya di jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

2. Bagi Karyawan KSU Syariah Al-Mizan dan BMT Istiqomah

Penelitian ini semoga bermanfaat untuk karyawan KSU Syariah Al-Mizan dan BMT Istiqomah untuk terus meningkatkan kemampuannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk guna untuk meningkatkan kepuasan anggota. Dengan meningkatnya kepuasan anggota maka secara otomatis anggota akan meningkatkan sifat loyalitas kepada KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung.

3. Bagi Anggota

Anggota harus cerdas dalam memilih lembaga keuangan syariah yang menyediakan produk terbaik serta yang melakukan kualitas pelayanan yang cukup efektif.

4. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Diharapkan tidak hanya meneliti mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk saja, tetapi juga ditambah mengenai faktor eksternal diluar lembaga yang akan berpengaruh pada kepuasan anggota serta loyalitas anggota di KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung, serta diharapkan juga memperluas ukuran sampel, bukan hanya pada satu lembaga akan tetapi lebih dari satu lembaga sebagai sampel dalam penelitian selanjutnya.