

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, variasi produk dan promosi terhadap loyalitas anggota produk tabungan pada KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk tabungan pada KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung.
2. Faktor variasi produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk tabungan pada KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung.
3. Faktor promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk tabungan pada KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung.
4. Secara bersama-sama faktor kualitas pelayanan, variasi produk dan promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk tabungan pada KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran yang kiranya dapat memberikan hal yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang terlibat atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang akan disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Lembaga

Dari hasil penelitian bahwa semua variabel signifikan terhadap loyalitas anggota. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variasi produk mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas anggota produk tabungan di KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung. Dan indikator yang tinggi pengaruhnya adalah promosi dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, lembaga harus mampu meningkatkan dan mempertahankan variasi produk dengan selalu melakukan inovasi-inovasi terhadap produk dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Dimana dengan ditambahkan faktor tersebut akan memberi perubahan yang lebih positif lagi terkait loyalitas anggota produk tabungan di KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung. Untuk indikator yang masih rendah, maka harus lebih di dorong atau lebih diperhatikan lagi agar pengaruhnya terhadap loyalitas bisa meningkat lagi. Meskipun variasi produk memberikan hasil yang paling dominan terhadap loyalitas anggota, tetapi lembaga juga tetap harus memperhatikan faktor lain seperti promosi dan

kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan promosi dan kualitas pelayanan ikut berpengaruh terhadap loyalitas anggota di lembaga, sehingga promosi dan kualitas pelayanan kepada anggota harus ditingkatkan dan dijaga untuk mempertahankan loyalitas anggota.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan masyarakat agar lebih mencermati kualitas pelayanan, variasi produk dan promosi yang diberikan oleh lembaga. Dan semoga penelitian ini dapat memberikan informasi yang tepat untuk calon anggota yang hendak menabung serta memudahkan masyarakat mengenal produk-produk yang ditawarkan BMT.

3. Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan bagi peneliti yang akan datang selain jurnal dan buku. Selain itu, diharapkan bagi pihak kampus lebih menambah koleksi referensi baik berupa jurnal maupun buku-buku mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian terutama berkaitan dengan faktor- faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota.

Untuk peneliti selanjutnya dapat diperluas lagi variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas anggota. Selain itu juga dapat menggunakan variabel-variabel yang lebih banyak dan lebih variatif dari penelitian ini, agar penelitian ini semakin berkembang.