

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung mengenai Pengaruh Lokasi, Sistem Pelayanan, Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis antara lokasi terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung adalah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 dan nilai korelasi sebesar 33,759. Semakin baik dalam meningkatkan kebersihan dan keindahan lokasi maka akan semakin tinggi pula kesetiaan anggota dan masyarakat untuk menjadi anggota di BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.
2. Hasil pengujian hipotesis antara sistem pelayanan terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung adalah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 dan nilai korelasi sebesar 4,593. Semakin baik dalam meningkatkan sistem

pelayanan yang diberikan karyawan terhadap anggota maupun calon anggota maka akan semakin tinggi pula kesetiaan anggota dan minat masyarakat untuk menjadi anggota di BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.

3. Hasil pengujian hipotesis antara kepuasan terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung adalah kepuasan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 dan nilai korelasi sebesar -1,826. BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung harus semakin meningkatkan dalam memberikan pelayanan kepada anggota maupun calon anggota agar anggota maupun calon anggota mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga sehingga menumbuhkan rasa loyalitas kepada produk-produk BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.
4. Pengujian secara simultan variabel lokasi, sistem pelayanan, dan kepuasan anggota memberikan pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap variabel loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian statistik uji F yang menyatakan bahwa nilai signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang simultan (secara bersama-sama) antara lokasi, sistem pelayanan,

kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk diperhatikan.

1) Bagi lembaga BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung

- a) Terkait variabel lokasi berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung. Bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, akan tetapi lembaga diharapkan lebih giat lagi dalam meningkatkan lokasi seperti memaksimalkan parkir yang luas dan rindang serta bentuk gedung yang menumbuhkan rasa loyalitas anggota kepada lembaga dan menambah minat masyarakat untuk menjadi anggota baru di lembaga tersebut.
- b) Terkait variabel sistem pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung. Bahwa sistem pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, seperti meningkatkan lagi pelayanan yang tepat waktu sesuai jadwal yang telah dijanjikan terhadap anggota maupun calon anggota. Dengan adanya peningkatan tersebut maka anggota dengan sendirinya akan yakin untuk selalu loyalitas terhadap produk-produk yang ada di lembaga BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.

- c) Terkait variabel sistem pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung. variabel kepuasan anggota tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung. Dengan ini lembaga harus lebih meningkatkan lagi kepuasan anggota misalnya dalam penentuan harga, karena harga adalah hal sensitif yang paling penting untuk mencapai kepuasan seseorang dan kualitas produk, jika kualitas produk yang diberikan lembaga untuk anggotanya sangat baik maka anggota akan merasa puas terhadap produk yang diberikan oleh lembaga.
- d) Terkait dengan variabel lokasi, sistem pelayanan, dan kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap variabel loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung. Lembaga harus lebih giat dan lebih meningkatkan lagi lokasi, sistem pelayanan, kepuasan anggotanya baik dalam pemberian layanan maupun dalam produk-produknya untuk anggota maupun calon anggota. Dengan adanya peningkatan tersebut maka anggota dengan sendirinya akan yakin untuk selalu loyalitas terhadap produk-produk yang ada di lembaga BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.

2) Bagi Akademik

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

- 3) Bagi penelitian yang akan datang, apabila akan melakukan penelitian yang akan datang memperkaya variabel lokasi, sistem pelayanan, kepuasan dan loyalitas serta dapat juga menambah beberapa faktor-faktor lainnya atau meneliti tentang variabel lain karena masih banyak variabel-variabel lain yang mempengaruhi kelayakitan anggota. Selain itu menambahkan jumlah sampel dan tempat penelitian yang tidak hanya mengacu pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung saja.