

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan analisis hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan etika *account officer* terhadap loyalitas anggota pada BMT Dinar Amanu Tulungagung yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil temuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota yaitu berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Artinya semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang ada pada BMT Dinar Amanu, maka akan semakin banyak tingkat kelayakan anggota yang ada di BMT Dinar Amanu.
2. Hasil temuan mengenai pengaruh *etika account officer* terhadap loyalitas anggota yaitu berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Artinya semakin baik perilaku/*etika account officer* yang dilakukan di BMT Dinar Amanu, maka akan semakin banyak tingkat kelayakan anggota yang ada di BMT Dinar Amanu.
3. Hasil temuan dua faktor kualitas pelayanan dan etika *account officer* saling berkesinambungan, karena kedua variabel tersebut memiliki peran penting pada BMT Dinar Amanu untuk meningkatkan jumlah kelayakan anggota.

B. Saran

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

1. Bagi BMT Dinar Amanu Tulungagung

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka segera untuk memaksimalkan/meningkatkan kualitas pelayanan dan perilaku atau etika yang baik terhadap anggota atau nasabah yang bergabung di dalam BMT Dinar Amanu untuk meningkatkan kelayakan anggota dan menambah jumlah anggota, dan semoga penelitian di atas dapat memberikan acuan untuk para karyawan dalam menjalankan tugas masing-masing

2. Bagi IAIN Tulungagung

Dari penelitian ini dapat dijadikan tambahan wawasan keilmuan di bidang ekonomi syariah yang berkaitan dengan *marketing mix* atau bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian konsumen.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan etika *account officer* terhadap loyalitas anggota/ nasabah.