

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh pelayanan prima, kualitas produk dan disiplin kerja terhadap loyalitas anggota di Kopsyah “BTM Surya Dana” Campurdarat dapat diambil kesimpulan:

1. Pelayanan prima yang dilakukan oleh Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan variabel pelayanan prima tidak mempengaruhi loyalitas anggota atau terdapat pengaruh negatif antara pelayanan prima terhadap loyalitas anggota. Dapat diketahui dari tabel coefficients di peroleh nilai signifikansi yang lebih besar dari nilai taraf signifikansi yang berarti menerima H_0 dan menolak H_1
2. Kualitas produk di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan variabel kualitas produk mempengaruhi loyalitas anggota atau terdapat pengaruh yang positif antara kualitas produk terhadap loyalitas. Dapat diketahui dari tabel coefficients di peroleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai taraf signifikansi yang berarti menolak H_0 dan menerima H_1 .
3. Disiplin kerja yang ditunjukkan oleh karyawan di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan variabel disiplin kerja mempengaruhi loyalitas anggota atau

terdapat pengaruh yang positif antara disiplin kerja terhadap loyalitas anggota. Dapat diketahui dari tabel coefficients di peroleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai taraf signifikansi yang berarti menolak H_0 dan menerima H_1 .

4. Dari hasil uji secara simultan (uji F) atau uji bersama-sama menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas yaitu pelayanan prima, kualitas produk dan disiplin kerja mempengaruhi loyalitas anggota. Dapat diketahui dari tabel ANOVA di peroleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai taraf signifikansi yang berarti menolak H_0 dan menerima H_1 .

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti akan memberikan saran-saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang akan disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga
 - a. Pelayanan prima yang negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas anggota bisa disebabkan karena anggota belum sepenuhnya bisa merasakan secara optimal adanya perwujudan suatu pelayanan yang baik dalam praktiknya. Maka dari itu pihak lembaga seharusnya lebih mengoptimalkan lagi untuk memberikan pelayanan dengan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Mempunyai ketanggapan untuk membantu nasabah dan memberikan

pelayanan yang cepat dan tepat. Dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota. Dengan pelayanan yang meningkat, maka akan sangat mungkin meningkatkan kepuasan anggota serta dapat menambah jumlah anggota.

- b. Kopsyah BTM “Surya Dana” harus berupaya untuk mensosialisasikan produk-produk yang sudah ada dan terus melakukan inovasi-inovasi terhadap produknya sehingga dapat lebih menarik, kompetitif, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.
- c. Disiplin kerja di Kopsyah BTM “Surya Dana” perlu untuk tetap dipertahankan kedisiplinannya yaitu konsisten pada jam buka dan tutup setiap harinya bahkan juga bisa ditingkatkan lagi. Karena jika kedisiplinan semakin baik dari para karyawan akan membantu terpenuhinya pelayanan bagi anggota yang ingin melakukan transaksi. Sehingga anggota akan menilai bahwa para karyawan memiliki tanggungjawab dan kinerja yang baik. Maka hal itu nantinya akan sangat menentukan citra yang baik bagi lembaga dan mempertahankan anggota agar tetap merasa puas dan juga dapat meningkatkan loyalitas dari anggota.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan prima, kualitas produk dan disiplin kerja terhadap loyalitas.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Dalam penelitian ini masih banyak mengalami kekurangan karena adanya keterbatasan dari peneliti. Sehingga diharapkan peneliti selanjutnya agar menjelaskan secara lengkap dengan menambah teori yang mendukung juga di harapkan peniliti selanjutnya untuk memperluas lagi variabel-variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas dengan lebih banyak lagi sesuai dengan kondisi objek penelitian yang bersangkutan.