

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan penerapan prinsip syariah terhadap loyalitas anggota di Baitul Maal wa Tamwil Berkah Trenggalek, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek. Ini berarti bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empati*) diterapkan dalam BMT yang memberikan dampak positif atas penerapan hal-hal tersebut yaitu meningkatkan loyalitas anggota pada BMT. Dan yang mendapat apresiasi tertinggi dari responden adalah keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.
2. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek. Ini menunjukkan bahwa kinerja (*performance*), keistimewaan tambahan (*features*), kehandalan (*reliability*), konformitas (*conformance*), daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*), estetika (*aesthetics*), kualitas

yang dipersepsikan (*perceived quality*) mempengaruhi loyalitas anggota BMT, akan tetapi hal-hal tersebut justru menjadikan loyalitas anggota menurun dikarenakan dalam lembaga keuangan syariah suatu produk dikatakan berkualitas jika menerapkan prinsip syariah yang ada, akan tetapi masyarakat masih belum terbiasa dengan hal tersebut dan belum benar-benar memahaminya sehingga menjadikan loyalitas mereka menjadi menurun. Dan yang mendapat apresiasi tertinggi dari responden adalah kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu Produk BMT Berkah dirasa dapat membantu memperbaiki perekonomian masyarakat.

3. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara penerapan prinsip syariah terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek. Ini menunjukkan bahwa prinsip keadilan, prinsip kesederajatan serta prinsip ketentraman telah diterapkan di BMT. Hal-hal tersebut telah diterapkan sebagaimana mestinya didalam BMT (lembaga keuangan syariah) dan dapat mempengaruhi loyalitas anggotanya. Akan pengaruh tersebut adalah pengaruh negatif yang mana ketika BMT menerapkan prinsip-prinsip tersebut secara mendalam, loyalitas anggota menjadi menurun. Hal itu dikarenakan lembaga keuangan syariah terhitung masih baru dibanding lembaga keuangan konvensional dan masyarakat masih banyak yang belum memahami prinsip-prinsip syariah tersebut. Sehingga mereka menilai bahwa sistem lembaga keuangan konvensional lebih

menguntungkan dibanding sistem lembaga keuangan syariah. Dan yang mendapat apresiasi tertinggi dari responden adalah prinsip keadilan yaitu BMT Berkah menerapkan prinsip bagi hasil di produk-produknya dan prosentase bagi hasil ditentukan sesuai kesepakatan antara pegawai BMT dan anggota, serta prinsip ketentraman yaitu Produk-produk yang ada di BMT Berkah sudah sesuai dengan syariat Islam.

4. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan penerapan prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota berupa melakukan pembelian secara berulang (*make regular repeat purchase*), membeli diluar lini produk (*purchase across product and service*), merekomendasikan produk lain (*refers other*), menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*) di BMT Berkah Trenggalek. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas yang diberikan pegawai, produk yang berkualitas serta pengimplementasian atau penerapan prinsip syariah pada BMT akan sangat mempengaruhi dan meningkatkan loyalitas anggotanya. Kesimpulannya dari ketiga variabel yang mempengaruhi loyalitas anggota ada salah satu indikator yang mendapat apresiasi tertinggi dari anggota di setiap variabel yaitu: keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu Produk

BMT Berkah dirasa dapat membantu memperbaiki perekonomian masyarakat, prinsip keadilan yaitu BMT Berkah menerapkan prinsip bagi hasil di produk-produknya dan prosentase bagi hasil ditentukan sesuai kesepakatan antara pegawai BMT dan anggota, serta prinsip ketentraman yaitu Produk-produk yang ada di BMT Berkah sudah sesuai dengan syariat Islam.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga (BMT)

Dari hasil penelitian ini disarankan BMT untuk mengadakan sosialisasi atau penjelasan terhadap anggotanya terkait lembaga keuangan syariah, operasional, serta prinsip-prinsip syariah yang ada pada lembaga keuangan syariah itu sendiri agar mereka lebih memahami secara mendalam terkait prinsip syariah yang ada pada lembaga keuangan syariah salah satunya BMT dan menjadikan masyarakat menyadari bahwa bekerjasama atau menggunakan jasa lembaga keuangan syariah itu lebih menguntungkan baik didunia maupun diakhirat, serit meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota/nasabahnya.

2. Bagi Anggota BMT

Disarankan masyarakat atau anggota BMT mempelajari lebih dalam lagi terkait prinsip-prinsip syariah untuk menambah wawasan dan pengatahuannya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya disarankan mengkaji atau meneliti lebih luas lagi terkait hal-hal yang dapat mempengaruhi atau menjadikan anggota/nasabah/pelanggan lebih loyal. Karena masih terdapat banyak lagi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas selain kualitas pelayanan, kualitas produk ataupun penerapan prinsip syariah.