

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti mengenai penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung. Dapat disimpulkan bahwa dapat berpengaruh bersama-sama yang signifikan antara penanganan keluhan dan kualitas terhadap loyalitas anggota dalam pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.

1. Dapat disimpulkan bahwa variabel X1 (penanganan keluhan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung, dan hipotesis penelitiannya teruji.
2. Dapat disimpulkan bahwa variabel X2 (kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung, dan hipotesis penelitiannya teruji.
3. Dapat disimpulkan bahwa variabel X1 (penanganan keluhan) dan X2 (kualitas pelayanan) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Y (loyalitas anggota) BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung, dan hipotesis penelitiannya teruji.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan.

1. Bagi Lembaga Keuangan

Dengan mengadakan penelitian di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung ini secara tidak langsung dapat membantu untuk mengembangkan strategi dalam penanganan keluhan dan kualitas pelayanan guna meningkatkan loyalitas anggota.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk lebih dapat mengembangkan penelitian tentang loyalitas anggota, karena pada dasarnya masih banyak faktor lain yang berpengaruh terhadap loyalitas anggota selain dari penanganan keluhan dan kualitas pelayanan.