BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Kopsyah Al-Mawaddah dengan judul ”Pengaruh *Customer Relationship Manajement* dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Anggota Simpanan Wadiah di Koperasi Syariah Al-Mawaddah” maka dapat diperoleh kesimpulan sebagi berikut :

1. *Customer relationship manajement* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota simpanan wadiah di Koperasi Syariah Al-Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung.
2. Kualitas layanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota simpanan wadiah di Koperasi Syariah Al-Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung.
3. *Customer relationship management*, dan kualitas layanan memberikan pengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas anggota simpanan wadiah di Koperasi Syariah Al-Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran sebagi berikut:

1. Bagi Lembaga

   Dengan diperolehnya hasil bahwa *customer relationship management* dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap loyalitas anggota simpanan wadiah, hasil ini menunjukan bahwa *customer relationship management* dan kualitas layanan selama ini sudah di terapkan dengan baik. Oleh karenanya, Kopsyah Al-Mawaddah diharapkan tetap mempertahankan *customer relationship management* dan kualitas layanan yang selama ini dilakukan agar loyalitas anggota simpanan wadiah tetap terjaga.

2. Bagi Anggota

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah pada pebankan syariah, dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Kinerja yang dilakukan Lembaga Keuangan Syariah yang berpengaruh terhadap loyalitas anggota tidak hanya mencangkup *customer relationship manajment* dan kualitas layanan saja. Sehingga dianjurkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak dan lebih variatif, sehingga hasil penelitiannya lebih baik.