

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai pengaruh Etika Bisnis dan Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Anggota KJKS BTM Mentari dengan responden sebanyak 75 orang diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian membuktikan bahwa Etika Bisnis berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Anggota KJKS BTM Mentari Kademangan. Etika Bisnis yang dibentuk melalui prinsip otonomi, prinsip kejujuran, prinsip keadilan, prinsip saling menguntungkan dan prinsip integritas moral yang mendapat apresiasi tinggi dari anggota adalah prinsip saling menguntungkan. Artinya KJKS BTM Mentari menerapkan prinsip saling menguntungkan kepada anggotanya dengan baik. Setiap anggota dibebaskan untuk memilih sendiri produk yang cocok dan kemudian mengambil keputusan atau kesepakatan bersama tanpa ada yang dirugikan.
2. Hasil dari penelitian membuktikan bahwa variabel Pelayanan Prima berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Anggota KJKS BTM Mentari Kademangan. Pelayanan Prima yang dibentuk melalui dimensi pelayanan prima berupa ketepatan waktu, akurasi, kelengkapan dan pelayanan pribadi yang mendapatkan apresiasi tinggi dari anggota adalah pelayanan pribadi. Artinya pelayanan yang diberikan oleh KJKS BTM Mentari kepada

anggotanya sudah baik sesuai dengan keinginan anggotanya. Setiap karyawan yang bekerja memiliki etika yang baik antara lain berbicara dengan bahasa yang sopan, bahasa yang baik dan benar serta tidak menyela pembicaraan dengan nasabah atau anggota.

3. Hasil dari penelitian membuktikan bahwa variabel Etika Bisnis dan Pelayanan Prima secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Anggota KJKS BTM Mentari Kademangan. Dari hasil uji koefisien determinasi yang dilakukan menunjukkan bahwa etika bisnis dan pelayanan prima bersama – sama turut memberikan kontribusi terhadap loyalitas anggota KJKS BTM Mentari selain didukung oleh faktor lain di luar penelitian

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi KJKS BTM Mentari Kademangan

Terdapat dasar – dasar pelayanan yang harus dipahami oleh seorang karyawan atau dapat dikatakan adalah *customer service* atau *teller* diantaranya cara berpakaian sopan dan rapi, berbicara dengan sopan dan memiliki sikap hormat. Selain itu terdapat dimensi pelayanan prima berupa ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kelengkapan atau fasilitas yang harus diperhatikan. KJKS BTM Mentari dapat menerapkan dasar pelayanan prima dan dimensi pelayanan prima dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya supaya lebih optimal. Misalnya dengan menambahkan ruang

tunggu yang nyaman bagi anggota yang sedang mengantri untuk melakukan transaksi.

KJKS BTM Mentari juga harus memperhatikan penerapan etika bisnis sehingga anggota yang sudah ada merasa lebih nyaman dan menambah kepercayaannya untuk tetap menggunakan produk dari lembaga tersebut. Karena selain mencari anggota yang baru, mempertahankan anggota yang sudah ada tidak kalah penting. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa anggota KKJKS BTM Mentari menginginkan produk baru, jadi misalkan dapat ditambahkan produk baru seperti tabungan haji atau umroh.

## 2. Bagi Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan keilmuan dalam kepustakaan di bidang penelitian dan karya ilmiah serupa. Selain itu juga dapat memberikan tambahan referensi tentang perbankan.

## 3. Bagi Peneliti Berikutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah atau menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat memberikan pelengkap informasi dengan topik yang sejenis.