

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan integritas karyawan terhadap loyalitas anggota di BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong. Adapun responden dalam penelitian ini adalah berjumlah 98 anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong. Berdasarkan hasil pengujian dan analisis statistik yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang dibuktikan pada hasil pengolahan data menunjukkan bahwa pengujian untuk kualitas pelayanan diketahui hasil t_{hitung} (2,269) yang lebih besar dari t_{tabel} (1,985) atau $(2,269 > 1,985)$ dan nilai probabilitas (sig) signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,025 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong sehingga H_1 dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong telah memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan indikator pengukurannya sehingga dapat berdampak pada peningkatan loyalitas anggota.
2. Hasil penelitian yang dibuktikan pada hasil pengolahan data menunjukkan bahwa pengujian untuk integritas karyawan diperoleh hasil t_{hitung} (0,581) yang lebih kecil dari t_{tabel} (1,985) atau $(0,581 < 1,985)$ dan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ($0,563 > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel integritas karyawan (X_2) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Al-Hikmah Semesta KC Mayong sehingga H_2 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa integritas karyawan tidak memiliki dampak yang besar dan signifikan terhadap tingkat loyalitas anggota.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka peneliti memiliki beberapa saran yang sekiranya akan memberikan referensi baru dan manfaat kepada pihak-pihak terkait dengan penelitain ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan BMT sudah baik dan dapat dirasakan oleh anggota mitra BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong. Oleh karena itu manager cabang perlu melakukan perencanaan strategi untuk mengembangkan pelayanan yang berkualitas dalam rangka mempertahankan loyalitas anggota. Selain itu, manager cabang dan karyawan BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong. Juga memerlukan sebuah evaluasi tentang integritas untuk perkembangan sumber daya manusia yang lebih baik dimasa depan sehingga akan berdampak pada reputasi perusahaan yang semakin baik lagi dimasa depan.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat guna perkembangan ilmu, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan integritas karyawan terhadap loyalitas anggota. Peneliti juga berharap bahwa penelitian ini akan membantu sebagai bahan acuan, referensi, rujukan khususnya pada jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Kudus.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk memberikan referensi pada penelitian selanjutnya agar mempermudah dalam menghasilkan sebuah penelitian yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan integritas karyawan terhadap loyalitas anggota atau nasabah. Peneliti yang akan datang juga diharapkan dapat menambah variabel penelitian seperti religiusitas, lokasi, kepercayaan dan lain-lain yang berpengaruh pada faktor penentu loyalitas pada anggota BMT.