

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dengan berbagai tahapan mengumpulkan data, mengolah data kemudian menganalisis data. Maka dapat disimpulkan:

1. *Self service technology* tidak berpengaruh dengan t statistik 1,545 dan p value sebesar 0,122 lebih dari 0,05 terhadap loyalitas anggota KSPPS Artha Bahana Syariah karena tersedianya kegunaan dan kemudahan fasilitas teknologi yang diberikan ABS *Mobile* tidak selalu membuat anggota loyal terhadap KSPPS Artha Bahana Syariah.
2. *Customer relationship management* berpengaruh positif signifikan dengan t statistik 3,336 dan p value sebesar 0,001 kurang dari 0,05 terhadap loyalitas karena informasi mudah yang diberikan dalam ABS *Mobile* yang membuat hubungan dengan anggota menjadi loyal.
3. *Customer intimacy* berpengaruh positif signifikan dengan t statistik 7,218 dan p value sebesar 0,000 kurang dari 0,05 terhadap loyalitas karena anggota yang merasa puas atas kedekatan yang diberikan maka secara otomatis membuat anggota loyal terhadap KSPPS Artha Bahana Syariah.
4. *Customer bonding* berpengaruh positif yang signifikan dengan t statistik 6,367 dan p sebesar 0,000 kurang dari 0,05 terhadap loyalitas karena sikap atau perilaku dalam evaluasi yang dalam menggunakan ABS *Mobile* anggota dapat merasa puas atas pelayanan dan kebutuhan anggota yang diberikan.
5. *Self service technology* berpengaruh positif yang signifikan dengan t statistik 4,247 dan p value sebesar 0,000 kurang dari 0,05 terhadap *customer bonding* anggota KSPPS Artha Bahana Syariah karena tersedianya kegunaan dan kemudahan fasilitas teknologi yang diberikan ABS *Mobile* membuat anggota loyal terhadap KSPPS Artha Bahana Syariah.
6. *Customer relationship management* berpengaruh positif yang signifikan dengan t statistik 3,438 dan p value sebesar 0,001 kurang dari 0,05 terhadap *customer bonding* karena informasi yang diberikan dalam ABS *Mobile* membuat hubungan dengan anggota menjadi loyal.
7. *Customer intimacy* berpengaruh positif yang signifikan dengan t statistik 2,320 dan p sebesar 0,020 kurang dari 0,05 terhadap

customer bonding karena anggota yang merasa puas atas kedekatan yang diberikan maka secara otomatis anggota akan loyal terhadap KSPPS Artha Bahana Syariah.

8. *Customer bonding* berpengaruh positif signifikan dalam memediasi hubungan antara *Self service technology* terhadap loyalitas anggota ABS Mobile. Hasil perhitungan menunjukkan dengan t statistik 3,216 dan p value sebesar 0,001 kurang dari 0,05.
9. *Customer bonding* berpengaruh positif signifikan dalam memediasi hubungan antara *customer relationship management* terhadap loyalitas anggota ABS Mobile. Hasil perhitungan menunjukkan dengan t statistik 2,820 dan p sebesar 0,005 kurang dari 0,05.
10. *Customer bonding* berpengaruh positif signifikan dalam memediasi hubungan antara *customer intimacy* terhadap loyalitas anggota ABS Mobile. Hasil perhitungan menunjukkan dengan t statistik 2,495 dan p sebesar 0,013 kurang dari 0,05.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan kuesioner, sehingga peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden, karena data yang dikumpulkan hanya dapat memberikan gambaran pendapat KSPPS Artha Bahana Syariah dan tidak dapat mencerminkan keadaan sebenarnya.
2. Isi dan format kuesioner akan bergantung sepenuhnya pada situasi setempat. Oleh karena itu, hasil survei dapat berubah seiring waktu.

C. Saran

Dari hasil riset kemudian pembahasan diatas penulis mengajukan saran kepada penelitian berikutnya adalah:

1. Bagi KSPPS Artha Bahana Syariah

KSPPS Artha Bahana Syariah perlu melakukan peningkatan kualitas teknologi untuk anggota karena kualitas teknologi yang baik akan mempengaruhi loyalitas anggota sehingga dapat mempertahankan anggota lama dan menambah anggota. Dimana hal itu dapat dilakukan dengan cara koperasi harus meningkatkan layanannya dan menjalin hubungan yang baik dengan para anggotanya. Selain itu jika ABS Mobile mengalami kendala maka karyawan harus dengan terampil menanggapi keluhan nasabah. Maka koperasi juga harus memperhatikan fasilitas atau layanan yang prosedurnya mudah

dan apabila ada kendala harus segera diatasi. Dan koperasi harus memperhatikan ABS Mobile apakah sudah dapat dioperasikan sesuai fungsi dan tujuan yang diinginkan anggota yang mudah dan nyaman yang. Oleh sebab itu koperasi harus memperhatikan fitur layanan yang terdapat di ABS *Mobile* yang mana apabila itu selalu diperhatikan maka anggota akan menjadi loyal.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menambahkan beberapa variabel selain yang sudah digunakan dan memperoleh hasil yang berbeda mengenai loyalitas anggota. Mengingat jumlah anggota akan selalu meningkat, diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan lebih banyak populasi dan sampel untuk mencapai hasil yang lebih obyektif dan memperoleh data yang lebih akurat.

3. Bagi lembaga perguruan tinggi

Diharapkan penelitian dapat dimanfaatkan sebagai sumber referensi kemudian arsip pihak perguruan tinggi untuk bahan acuan riset selanjutnya.

