

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dari hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kepercayaan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota simpanan (Y) di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang.
2. Variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota simpanan (Y) di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang.
3. Variabel kepuasan anggota (X3) berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas anggota simpanan (Y) di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang.
4. Variabel kepercayaan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan anggota (X3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota simpanan (Y) di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dari hasil analisis data dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka beberapa saran dari peneliti sebagai berikut :

1. Melihat hasil dari analisis data yang dilakukan, bahwa variabel kepercayaan dan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota simpanan. Untuk itu, maka sangat penting bagi perusahaan (KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang) untuk terus berupaya mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan dari anggota dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggotanya, sehingga loyalitas anggota dapat ditingkatkan. Dalam penelitian ini variabel kepuasan anggota tidak berpengaruh terhadap

loyalitas anggota. Hal ini harus menjadi perhatian penting bagi perusahaan. Diharapkan pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang lebih memperhatikan dan meningkatkan kinerja karyawannya dalam melakukan pelayanan atas jasa yang diberikan kepada anggota, sehingga dapat meningkatkan dan menciptakan kepuasan pada anggotanya. Semakin tinggi tingkat kepuasan anggota, maka loyalitas anggota juga akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kepuasan anggota, maka loyalitas anggota juga akan semakin menurun.

2. Selain dari variabel-variabel yang telah diteliti, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan juga harus memperhatikan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat loyalitas anggota. Diukur dengan meningkatkan anggota pengguna jasa, melalui peningkatan kualitas pelayanan serta mutu dari perusahaan kepada anggotanya. Dengan ini diharapkan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang dapat mempertahankan reputasi perusahaan, meningkatkan keyakinan anggota terhadap perusahaan, sehingga anggota dapat merekomendasikan jasa dari KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang kepada teman, saudara dan orang lain.