

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh *syari'ah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *syari'ah compliance* (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t pada variabel *syari'ah compliance* yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,187 lebih besar dari nilai t tabel 1,985 dan nilai *p value* (Sig) 0,031 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan), sehingga H_a diterima dan H_o ditolak.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t pada variabel kepercayaan yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,643 lebih besar dari nilai t tabel 1,985 dan nilai *p value* (Sig) 0,010 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan), sehingga H_a diterima dan H_o ditolak.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,350 lebih besar dari nilai t tabel 1,985 dan nilai *p value* (Sig) 0,001 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan), sehingga H_a diterima dan H_o ditolak.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *syari'ah compliance* (X1), kepercayaan (X2) dan kualitas pelayanan (X3) secara bersama-sama berpengaruh

signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus. Hal ini dibuktikan dari hasil uji f yang menunjukkan nilai f hitung sebesar 29,040 dan nilai f tabel sebesar 2,70 dan nilai p value (Sig) 0,000. Hal ini berarti nilai f hitung lebih besar dari f tabel ($29,040 > 2,70$) dan nilai p value (Sig) lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Sehingga variabel independen X1, X2 dan X3 berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Adapun besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,478 yang berarti ada pengaruh sebesar 47,8% antara *syari'ah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus. Sedangkan sisanya sebesar 52,2% ($100\% - 47,8\% = 52,2\%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti).

B. Implikasi Penelitian

Melihat hasil pengujian hipotesis penelitian diatas, maka terdapat implikasi penelitian baik secara teoritik maupun praktik, yaitu sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi bagi peneliti selanjutnya. Dan hasil penelitian ini juga dapat memberikan sumbangsih pemikiran baik secara teoritik maupun konseptual bagi manajemen BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan *syari'ah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota.

2. Implikasi Praktik

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *syari'ah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas anggota. Oleh karena itu, bagi pihak manajemen BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus harus benar – benar memperhatikan kepatuhannya pada prinsip – prinsip *syari'ah*,

kepercayaan anggota, dan kualitas pelayanannya, karena variabel – variabel tersebut dapat mempengaruhi tingkat loyalitas anggota. Dengan tingkat loyalitas anggota yang tinggi, maka akan memberikan nilai yang positif yang dapat memberikan keuntungan bagi BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus.

C. Keterbatasan Penelitian

Meskipun telah diupayakan dengan maksimal, namun penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan karena adanya beberapa keterbatasan. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain:

1. Keterbatasan mengenai pemilihan variabel yang diteliti yaitu kurangnya variabel penelitian yang dimasukkan dalam model, sehingga memiliki kontribusi penelitian yang kurang luas.
2. Penelitian ini dalam pengumpulan data menggunakan metode kuesioner sehingga terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.
3. Dalam penelitian ini jumlah responden yang masing-masing berpartisipasi sangat terbatas sehingga hasil penelitian ini kurang maksimal.
4. Keterbatasan waktu, biaya serta tenaga sehingga menjadikan kurang maksimalnya penelitian ini.

D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Diharapkan pihak BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus dalam menjalankan kegiatan operasionalnya untuk selalu menjaga kepatuhannya dalam menerapkan prinsip – prinsip syari'ah dan lebih giat lagi dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai produk – produk syari'ah dari BMT serta menjelaskan tentang sistem bagi hasil, sehingga masyarakat bisa lebih mengerti, paham dan percaya bahwa produk –

produk dari BMT benar-benar sesuai dengan prinsip syari'ah dan masyarakat akan tidak menganggap BMT sama seperti bank konvensional.

2. Disarankan bagi pihak manajemen BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus untuk lebih meningkatkan lagi mengenai kepercayaan anggota dan kualitas pelayanannya, karena kepercayaan anggota dan kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat loyalitas anggota. Dengan kepercayaan anggota dan kualitas pelayanan yang semakin baik, maka BMT akan dapat lebih mudah untuk mempertahankan anggota lama dan akan mendapatkan anggota baru.
3. Dikarenakan penelitian ini hanya mengukur tentang variabel *syari'ah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota, maka disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas anggota dan juga dapat melihat obyek penelitian yang lebih luas lagi serta dapat menambahkan teori – teori baru yang lebih baik, supaya hasil penelitian yang diperoleh bisa lebih maksimal dan akurat.

E. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis sadar sedalam-dalamnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan meskipun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan dangkalnya pengetahuan yang penulis miliki.

Oleh karena itu penulis mengharap dengan rendah hati dan tidak ada kata-kata yang lebih indah melainkan saran dan kritik yang membangun dari seluruh pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya sebagai penutup penulis mohon maaf segala kekurangan dan kesalahan, serta penulis berdo'a semoga skripsi dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya, dan pembaca pada umumnya. *Amiin Ya Rabbal 'Alamin.*