

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Untuk mempertahankan loyalitas anggota, BMT Mitra Mandiri Sejahtera menggunakan strategi pelayanan dengan meningkatkan pelayanannya seperti memberikan pelatihan pelayanan kepada seluruh karyawan terlebih dahulu, menyediakan sarana prasarana penunjang untuk melancarkan aktivitas tata kelola keuangan syariah, legalitas usaha, pemberian reward kepada anggota yang berhasil mengajak calon anggota untuk bergabung, berbagi informasi bisnis, karyawan melayani dengan ulet, berpromosi melalui brosur yang dibagikan dan melalui sosial media.
2. Faktor yang mendukung berupa produk, harga, tempat, promosi, sumber daya manusia, proses dan fasilitas belum sepenuhnya mampu mempertahankan loyalitas nasabah. Adapun faktor penghambat dari dalam adalah belum adanya plang nama untuk menunjukkan letak lokasi BMT Mitra Mandiri Sejahtera, karyawan baru yang belum mengikuti pelatihan, data nasabah yang tidak sesuai. Faktor penghambat dari luar yang berupa anggota yang sibuk sehingga sering jadwal ulang ke BMT, anggota yang datang tidak sesuai dengan perjanjian, dan beberapa anggota yang dalam hal pembayaran angsuran tidak sesuai dengan waktu batas jatuh tempo berpengaruh signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah. Adanya faktor yang mendukung sangat mempengaruhi loyalitas anggota BMT Mitra Mandiri Sejahtera dan faktor yang menghambat tidak mempengaruhi loyalitas yang ada di BMT Mitra Mandiri Sejahtera.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera penulis memberikan beberapa saran.

1. Bagi pihak BMT Mitra Mandiri Sejahtera

Strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera secara umum sudah baik, strategi yang sudah dijalankan

dapat dipertahankan dan dapat melayani nasabah dengan jauh lebih baik dan optimal sehingga nasabah dapat nyaman untuk melakukan transaksi ulang. Selain itu terus meningkatkan kepercayaan kepada nasabah menjual produk yang berkualitas, dan tetap dijalur bisnis yang amanah.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian berikutnya bisa lebih mengembangkan lagi penelitian ini dengan meneliti strategi lainnya. Penelitian ini kurang bersifat khusus terhadap objek yang diteliti. Hal ini dimaksudkan agar penelitian selanjutnya lebih spesifik dalam hal pemilihan objek penelitian.

