

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh *word of mouth* dan kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap keputusan anggota pada KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara. Jumlah responden pada penelitian disini sebanyak 100 orang. Berdasarkan rumusan masalah dan analisis data serta pembahasan dari analisis data, bisa diambil kesimpulan bahwasanya:

1. *Word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota pada KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara. Pernyataan diatas dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} 4,913 > t_{tabel} 1,985$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil dari penelitian ini sama dengan penelitian dari Agung Satrio Elhamidy (2018) yang menunjukkan bahwa variabel *word of mouth* pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan anggota.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota pada KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara. Pernyataan tersebut telah dibuktikan dengan perhitungan uji t yang mana menunjukkan nilai $t_{hitung} 6,205 > t_{tabel} 1,985$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil dari penelitian ini seperti penelitian yang dilakukan oleh Rifki Ikhsani (2017) yang diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan anggota.

B. Saran

Berlandaskan dari penelitian serta kesimpulan yang sudah dijelaskan sebagaimana yang di atas, maka adapun saran dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara diharapkan selalu untuk meningkatkan mitra yang bergabung dengan KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara dengan lebih meningkatkan marketing dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dan kualitas pelayanan. Dengan peningkatan pemasaran melalui *word of mouth* dan kualitas pelayanan untuk anggota, maka semakin bertambah pula jumlah anggota yang ada serta akan cepat mencapai target yang telah ditentukan.
2. Bagi peneliti mendatang yang berminat melakukan penelitian mengenai pengaruh *word of mouth* dan kualitas pelayanan

terhadap keputusan nasabah pada lembaga keuangan KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara, diharapkan untuk melakukan penelitian lebih mendalam lagi, disebabkan masih banyaknya variabel yang bisa mempengaruhi keputusan menjadi anggota.

