

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan analisis dalam bab-bab sebelumnya maka peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial penanganan problematika memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Hal ini dibuktikan bahwa semakin baik tingkat penanganan problematika anggota hingga akan semakin tinggi loyalitas anggota terbukti dari dimana nilai rata-rata paling besar dalam variable ini adalah indikator kemudahan prosedur pengajuan komplain dan penyelesaian masalah secara memuaskan
2. Secara parsial *relationship marketing* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Hal ini dibuktikan dengan BMT dipercaya oleh anggotanya yang terlihat dari tanggapan responden yang sangat mendominasi diantaranya komunikasi, komitmen serta kepercayaan sehingga dapat menaikkan loyalitas anggota.
3. Faktor *perceived value* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota, hal ini menunjukkan manfaat yang dipersepsikan merupakan kombinasi dari sejumlah elemen sangat berpengaruh terhadap anggota KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara.
4. Secara simultan penanganan problematika, *relationship marketing* dan *perceived value* memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($22,221 > 2,70$) dan nilai signifikansinya 0,000

B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka saran yang dapat disimpulkan berkaitan dengan loyalitas diantaranya:

1. KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara dalam menanggulangi problematika yang disalurkan anggota hendaknya BMT dapat memberi media yang tepat untuk membagikan kritik dan saran untuk para nasabah yang mengalami keluhan. Beberapa media yang dapat digunakan antara lain seperti blanko keluhan anggota, pelayanan suara konsumen dalam bentuk membebaskan pulsa atau *customer service*. KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara dapat mengelola keluhan nasabah dan

membuat solusi perbaikan agar usahanya dianggap semakin berkualitas oleh nasabah.

2. Upaya KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara untuk menjalin komunikasi dan komitmen demi terciptanya kerjasama yang dapat menguntungkan kedua belah pihak, terutama BMT harus memperhatikan bahwa komunikasi yang baik yang terjalin dapat mendatangkan keberhasilan untuk jangka panjang, dengan cara memberikan pelayanan dan kinerja yang cepat dan unggul serta sering berinovasi dalam memperoleh nasabah baru maupun dalam mempertahankan loyalitas anggota

