

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil uji hipotesis serta pembahasan mengenai pengaruh Digitalisasi dan *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Anggota secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dan olah data menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi (X1) tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Anggota (Y). Hal ini dikarenakan pada saat ini penggunaan alat komunikasi sudah menjadi hal biasa dilakukan sehingga sudah semestinya perusahaan menggunakan sistem digital. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak, oleh karena itu Tidak terdapat Pengaruh Digitalisasi terhadap Loyalitas Anggota.
2. Berdasarkan hasil analisis dan olah data menunjukkan bahwa variabel *Customer Relationship Management* (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Anggota (Y). Hal ini dikarenakan hubungan yang baik merupakan hal yang paling utama dalam keberhasilan suatu bisnis, dimana anggota yang puas akan menjadi loyal terhadap dampak positif keberlangsungan usaha sehingga perusahaan akan dikenal sebagai perusahaan yang baik serta dapat meningkatkan citra perusahaan. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, oleh karena itu Terdapat Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Anggota.
3. Berdasarkan hasil analisis dan olah data menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi (X1) dan variabel *Customer Relationship Management* (X2) memiliki pengaruh yang simultan dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Anggota (Y) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, oleh karena itu

Terdapat Pengaruh Digitalisasi dan *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Anggota.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya hasil penelitian ini dapat memberikan referensi dan masukan bagi pihak lembaga keuangan non bank berupa BMT NU Artha Berkah, untuk terus berkembang dan mampu untuk bersaing dengan koperasi lainnya. Berdasarkan variabel yang berhubungan dengan digitalisasi, dan *customer relationship management* terhadap loyalitas anggota diketahui bahwa terdapat hal yang perlu dikembangkan lagi seperti mengembangkan layanan-layanan baru terkait sistem digital dalam kegiatan operasional perusahaan. Tidak hanya itu pihak perusahaan juga harus memiliki keunggulan lebih dibidang lainnya sehingga perusahaan terus berinovasi seiring berkembangnya zaman, oleh karena itu pihak BMT NU Artha Berkah perlu mengembangkan lagi potensi yang dimiliki agar dapat disukai oleh masyarakat luas.
2. Dengan berbagai kesimpulan yang diperoleh maka peneliti memberikan rekomendasi kepada peneliti selanjutnya agar meneruskan maupun mengembangkan penelitian serupa, dengan harapan akan menghasilkan penelitian yang akurat dan kompatibel.