BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji pada penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah, maka secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas jasa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota KSPPS BMT BUM Kantor Cabang Ketanggungan. dengan indikator nilai rata-rata tertinggi mudah dalam mendapatkan informasi serta rata-rata terendah yaitu kebersihan dan kerapihan ruangan.
2. Kualitas jasa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas anggota KSPPS BMT BUM Kantor Cabang Ketanggungan. dengan indikator nilai rata-rata tertinggi pembelian produk yang dibutuhkan serta nilai rata-rata terendahnya tetap setia meskipun ada keluhan pelayanan.
3. Kualias jasa pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT BUM Kantor Cabang Ketanggungan sebesar 57,4% dan terhadap loyalitas sebesar 47,1%.

B. Saran

Dari penelitian yang sudah dilakukan terkait pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota KSPPS BMT BUM Kantor Cabang Ketanggungan, penulis memiliki beberapa saran kepada pihak terkait yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa indikator terendah dari kualitas jasa pelayanan adalah kebersihan dan kerapihan ruangan, disini BMT bisa meningkatkan kebersihan dan kerapihan ruangan mungkin dengan segera memperbaiki bagian-bagian dari kantor yang sudah lama, juga kebersihan disekitarnya.

2. Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa indicator terkecil dari variabel loyalitas yaitu setia walaupun ada keluhan pelayanan, disini pihak BMT bisa meningkatkan pelayanan dengan lebih perhatian dan responsive terhadap keluhan para anggota agar para anggota tetap bersedia dan setia untuk tidak berpindah ke tempat lain.

IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON