

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Beberapa kesimpulan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil pengujian simultan menunjukkan pelayanan dan citra usaha secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan. Hasil ini ditunjukkan dengan  $F_{hitung}$  sebesar 16,318 yang berarti  $>$  (lebih besar dari)  $F_{tabel}$  yang bernilai sebesar 2,70 dan nilai signifikansi yang diperoleh  $0,000 < 0,05$ . Kondisi ini mengindikasikan bahwa tinggi rendahnya loyalitas anggota dipengaruhi naik turunnya variabel pelayanan dan citra usaha.
2. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan. Hasil ini ditunjukkan dengan diperolehnya  $t_{hitung}$  sebesar 2,790 yang berarti nilai  $t_{hitung}$   $>$  (lebih besar dari)  $t_{tabel}$  yang bernilai sebesar 1,6607 dan nilai signifikasinya adalah  $0,006 < 0,05$ . Nilai ini mengindikasikan bahwa semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan lembaga kepada anggotanya akan membuat loyalitas anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan semakin tinggi.
3. Citra usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan. Hal ini ditunjukkan dengan diperolehnya dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,727 yang berarti nilai  $t_{hitung}$   $>$  (lebih besar dari)  $t_{tabel}$  yang bernilai sebesar 1,6607 dan nilai signifikansi  $0,008 <$

0,05. Nilai ini mengindikasikan bahwa semakin baik citra usaha terbentuk dimata anggota akan membuat loyalitas anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan semakin tinggi.

## 5.2 Saran

Saran-saran pada penelitian ini adalah :

1. Pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan hendaknya meningkatkan kecepatan dalam melayani anggotanya karena dari data yang diolah pengelola masih lambat dalam melayani dan menanggapi kebutuhan dan keluhan anggota.
2. KSPPS BMT BUS cabang welahan hendaknya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diterima anggotanya, misalnya KSPPS BMT BUS cabang welahan memberikan fasilitas ruang tunggu yang nyaman sehingga anggota merasa nyaman di dalam ruangan dan merasa nyaman saat bertransaksi.
3. Sebaiknya KSPPS BMT BUS cabang welahan secara rutin melakukan penelitian untuk mengetahui tanggapan anggota mengenai pelayanan sehingga lembaga dapat mengetahui kekurangan apa yang harus diperbaiki dan memperoleh masukan berupa kritik dan saran yang bermanfaat dari anggota supaya loyalitas anggota makin meningkat.
4. KSPPS BMT BUS cabang welahan harus menjaga dan meningkatkan citra usaha yang telah terbentuk dalam persepsi anggota, sehingga anggota akan terus dan tetap loyal terhadap lembaga.

5. KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sebaiknya semakin meningkatkan loyalitas anggotanya dengan meningkatkan pelayanan yang semakin baik dan memberikan kesan dan persepsi tentang citra usaha yang baik bagi anggotanya.
6. Penelitian ini menyarankan perlunya penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas anggota mengingat R square pada penelitian ini hanya 25,5% , sisanya sebesar 74,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Bagi penelitian selanjutnya kami menyarankan penelitian menggunakan variabel lain yaitu kepercayaan dan kepuasan.

