

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer relationship management* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara. Responden dalam penelitian ini berjumlah 99 responden. Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai:

1. *Customer relationship management* berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara. Hal ini dibuktikan dengan pengujian statistik menunjukkan bahwasanya nilai t_{hitung} (4.501) lebih besar dari t_{tabel} (1.984) dengan signifikansi sebesar 0.000, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *customer relationship management* terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara. Hal ini dibuktikan dengan pengujian statistik menunjukkan bahwasanya nilai t_{hitung} (2.736) lebih besar dari t_{tabel} (1.984) dengan signifikansi sebesar 0.007, maka H_2 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara.
3. *Customer relationship management* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara. Hal ini dibuktikan dengan pengujian statistik menunjukkan bahwasanya nilai f_{hitung} (59.385) lebih besar dari f_{tabel} (3.09) dan juga didukung oleh nilai signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05. Berdasarkan hasil ini maka dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh variabel *customer relationship management* dan kualitas pelayanan secara simultan atau secara bersama-sama terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara.

B. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara, diharapkan lebih aktif lagi dalam meningkatkan *customer relationship*

- management* dan kualitas pelayanan sehingga nantinya akan lebih mampu menarik loyalitas anggota BMT tersebut.
2. Bagi penulis selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh *customer relationship management* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara, disarankan untuk meneliti lebih dalam lagi. Karena masih banyak variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas anggota.

