

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan peneliti tentang peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota pada BMT Ar-Ridho Trenggalek maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan prima pada BMT Ar-Ridho Trenggalek yaitu pihak BMT Ar-Ridho Trenggalek telah menerapkan konsep pelayanan prima yang didasarkan pada *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action*, dan *accountability*. *Ability* ini ditunjukkan dengan kemampuan yang dimiliki karyawan BMT Ar-Ridho Trenggalek sesuai dengan SOP lembaga sehingga anggota akan mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat. Konsep *attitude* yaitu karyawan BMT Ar-Ridho Trenggalek memberikan senyuman yang ramah, mengucapkan salam dan melayani anggota dengan sikap sopan dan lembut. *Appearance* yaitu karyawan BMT Ar-Ridho Trenggalek melayani dengan menjaga penampilan keseluruhan yang berhubungan dengan kebersihan, kerapian, dan cara berpakaian. Karyawan BMT Ar-Ridho Trenggalek akan menunjukkan konsep *attention* dengan cara memberikan perhatian penuh atas keinginan, kebutuhan, saran dan kritik anggota. Konsep *action* yaitu karyawan BMT Ar-Ridho Trenggalek memberikan pelayanan yang sama kepada setiap anggota tanpa adanya perbedaan. Konsep *accountability* di tunjukkan karyawan BMT Ar-Ridho Trenggalek dengan.

memberikan pelayanan yang memprioritaskan anggota dan menjaga kerahasiaan data diri serta jaminan anggota.

2. Anggota BMT Ar-Ridho Trenggalek sudah dapat dikatakan loyal atas pelayanan prima yang diberikan oleh pihak BMT. Jumlah anggota simpanan dan pembiayaan yang loyal di BMT Ar-Ridho Trenggalek pada empat tahun terakhir yaitu tahun 2019 hingga 2022 mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah anggota loyal ini tidak terlepas dari adanya penerapan pelayanan prima di BMT Ar-Ridho Trenggalek.
3. Peran pelayanan prima pada BMT Ar-Ridho Trenggalek dalam meningkatkan loyalitas anggota yaitu di tunjukkan dengan anggota melakukan transaksi produk secara berulang pada BMT Ar-Ridho Trenggalek. Pelayanan prima pada BMT Ar-Ridho Trenggalek berperan dalam meningkatkan loyalitas anggota karena karyawan memberikan pelayanan dengan kesan baik, penuh perhatian dan kerahasiaan data anggota terjamin. Loyalitas anggota akan meningkat melalui pemberian pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan atau bahkan melebihi keinginan anggota.

#### **D. Saran**

Setelah peneliti melakukan penelitian pada BMT Ar-Ridho Trenggalek, berikut saran yang peneliti sampaikan dengan tujuan agar bermanfaat bagi pihak BMT dan pihak lain atas penelitian ini.

1. Bagi pihak BMT Ar-Ridho Trenggalek

Berdasarkan hasil penelitian di atas, BMT Ar-Ridho Trenggalek menerapkan pelayanan prima dengan konsep *ability, attitude, appearance, attention,*

*action*, dan *accountability* dalam meningkatkan loyalitas anggota. Keenam konsep tersebut merupakan konsep yang saling berhubungan sehingga dibutuhkan pelaksanaan yang optimal sehingga mampu untuk memberikan pelayanan yang baik guna meningkatkan loyalitas anggota.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian yang dilakukan peneliti ini masih memiliki keterbatasan, maka diharapkan peneliti lain bisa melanjutkan dengan sudut pandang baru guna menambah pengetahuan tentang peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota.