

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. KSPPS BTM Surya Kencana Jaya menerapkan strategi pelayanan prima yang mengintegrasikan nilai-nilai *Emotional Spiritual Quotient* (ESQ) sebagai landasan utama dalam memberikan pelayanan kepada anggota, selain aspek teknis dan administratif. Penerapan pelayanan prima berbasis ESQ tercermin dalam perilaku karyawan yang profesional, beretika, empatik, dan bertanggung jawab, sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi standar kualitas pelayanan serta menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan anggota.
2. Strategi pelayanan prima berbasis ESQ terbukti berperan signifikan dalam meningkatkan loyalitas anggota. Loyalitas tersebut ditunjukkan melalui tingkat kepuasan anggota, kesetiaan dalam menggunakan layanan secara berkelanjutan, serta kesediaan anggota untuk merekomendasikan KSPPS BTM Surya Kencana Jaya kepada pihak lain. Integrasi nilai emosional dan spiritual dalam pelayanan serta budaya kerja lembaga menjadikan strategi ini sebagai keunggulan kompetitif dibandingkan koperasi syariah lain di wilayah Plosoklaten. Selain itu, penerapan ESQ juga mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia, memperkuat citra koperasi sebagai lembaga keuangan syariah yang amanah dan profesional, serta berkontribusi terhadap keberlanjutan lembaga dalam menghadapi persaingan. Dengan demikian, strategi pelayanan prima berbasis *Emotional Spiritual Quotient* (ESQ) selaras dengan prinsip manajemen syariah dan efektif

dalam meningkatkan loyalitas anggota.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi lembaga, KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan strategi pelayanan prima berbasis *Emotional Spiritual Quotient* (ESQ) yang telah diterapkan. Selain itu, evaluasi pelayanan secara berkala perlu dilakukan agar kualitas layanan tetap terjaga dan mampu menjawab kebutuhan anggota di tengah perkembangan dan persaingan lembaga keuangan syariah. Dengan pelayanan yang semakin baik, diharapkan citra positif lembaga di masyarakat dapat meningkat dan mampu menarik serta mempertahankan loyalitas anggota.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji strategi pelayanan prima berbasis *Emotional Spiritual Quotient* (ESQ) dengan cakupan yang lebih luas dan mendalam. Penelitian dapat menambahkan variabel lain seperti kepuasan anggota, kepercayaan, kualitas layanan, kinerja karyawan, serta loyalitas jangka panjang agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh pelayanan berbasis ESQ. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk memperkuat hasil penelitian serta memungkinkan generalisasi temuan pada lembaga keuangan syariah lainnya.