

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut ini adalah kesimpulan yang didapatkan peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri:

1. Pelayanan prima pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri adalah sesuai konsep pelayanan prima yang mencakup tujuh aspek, yaitu kemampuan, perilaku, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan simpati. Selain itu, pelayanan prima pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri juga sesuai dengan ciri-ciri pelayanan prima menurut Kasmir, yaitu tersedia karyawan yang baik, tersedia sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap anggota sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan anggota, dan mampu memberikan kepercayaan kepada anggota.
2. Loyalitas anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri adalah karena pelayanan prima yang diberikan. Anggota menjadi loyal karena merasakan kemudahan dari pelayanan jemput bola dan pelayanan ATM yang diberikan setiap hari, karena keramahan dan kesabaran karyawan ketika pelayanan, serta karena sikap amanah dan solutif karyawan dalam melayani anggota. Karakteristik anggota loyal pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri sesuai dengan indikator loyalitas menurut Griffin, yaitu anggota yang

melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli di luar lini produk atau jasa, merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan daya tarik produk sejenis dari pesaing.

3. Loyalitas anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri mengalami peningkatan, yaitu anggota menjadi rutin menabung hingga setiap hari dan menggunakan produk KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri lebih dari dua kali bahkan hingga lebih dari lima kali. Selain itu, jumlah anggota loyal pada tahun 2020-2024 juga mengalami peningkatan, di mana pada tahun 2022 terdapat 800 anggota loyal, meningkat menjadi 950 anggota loyal pada tahun 2023, dan kembali meningkat menjadi 995 anggota loyal pada tahun 2024. Meningkatnya loyalitas anggota ini adalah karena peranan pelayanan prima yang diberikan. Pelayanan prima berperan dalam memberikan perhatian, kepercayaan, perlindungan, dan kepuasan akumulatif kepada anggota yang membuat loyalitas anggota terhadap KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri meningkat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri yang dilakukan peneliti, berikut adalah saran yang diberikan peneliti untuk KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri dan peneliti selanjutnya:

1. KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri

KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan prima yang telah diberikan, terutama pelayanan jemput bola dan pelayanan ATM yang dilakukan setiap

hari karena keduanya terbukti memberikan kemudahan yang berdampak langsung pada loyalitas anggota. Selain itu, peningkatan keterampilan karyawan melalui pelatihan rutin perlu terus dilakukan agar kemampuan, sikap, dan profesionalitas karyawan selalu terjaga. KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri juga disarankan untuk meningkatkan sosialisasi penggunaan layanan digital melalui aplikasi *mobile* Bringpaz agar dapat digunakan oleh seluruh anggota sehingga kebutuhan anggota dapat terpenuhi secara lebih cepat, efisien, dan aman, sehingga loyalitas anggota tetap terjaga dan semakin meningkat.

2. Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji pelayanan prima dan loyalitas anggota dengan pendekatan kuantitatif agar dapat mengukur pengaruh pelayanan prima secara lebih terperinci melalui analisis statistik. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas variabel, misalnya menambahkan variabel kepuasan anggota, kualitas layanan digital, atau kepercayaan, sehingga hasil penelitian akan lebih komprehensif dan dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota pada koperasi syariah.