

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaa *service excellent* di BMT Sidogiri Cabang Kediri menunjukkan fasilitas yang diberikan kantor sesuai dengan pelayanan prima. Bentuk pelayanan yang diberikan mampu membuat anggota merasa puas dan nyaman selama berada di Koperasi BMT Sidogiri Cabang Kediri, selain itu pelayanan yang diberikan juga mampu melebihi harapan anggota.
2. Pada wawancara loyalitas anggota dapat diketahui bahwa loyalitas anggota untuk menabung dan pembiayaan di BMT Sidogiri Kediri memberikan perubahan masyarakat untuk menabung secara syariah. Pada dasarnya loyalitas anggota mengalami kenaikan namun bulan – bulan tertentu juga mengalami penurunan. Penurunan ini tidak sepenuhnya terjadi karena pelayanan yang diberikan oleh lembaga kepada anggota menurun.

#### **B. Saran**

Setelah penulis melakukan pembahasan tentang Perananan Service Excellent Terhadap Loyalitas Anggota di BMT Sidogiri Cabang Kediri, maka penulis menyampaikan:

1. Dalam kinerja karyawan dipertahankan pelayanan prima terhadap anggota lama maupun baru.

2. Bagi anggota yang loyalitas harus bisa menjaga jarak jangan sampai berlebihan.
3. Pembiayaan diBMT Sidogiri Kediri diharapkan lebih tegas dengan anggota yang sering telat membayar angsuran.
4. Anggota disarankan deposito lebih ditingkatkan agar sama –sama menguntungkan dari pihak koperasi dan anggota sendiri.
5. BMT Sidogiri Kediri harus bisa mempertahankan dalam masalah keuangan pinjaman dan sebagainya tidak ada riba.