

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh *service performance* dan kepuasan anggota sebagai *variable moderating* terhadap loyalitas anggota. Dengan meneliti dua variabel yaitu *service performance* dan kepuasan anggota yang berperan juga sebagai *variable moderating* terhadap satu variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil penelitian atau analisis data dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil uji t untuk variabel *service performance* menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 1.969 dengan sign 0.052, nilai sign > 0.05 maka, tidak berpengaruh secara langsung yang signifikan terhadap loyalitas anggota. Namun *service performance* berubah menjadi berpengaruh secara langsung yang signifikan ketika dimoderasi dengan kepuasan anggota. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yaitu didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 2.574 dengan sign 0.012, nilai sign < 0.05. Hal ini berarti bahwa *service performance* tidak dapat berdiri sendiri dalam artian variabel *service*

performance tidak berpengaruh terhadap loyalitas ketika tidak dimoderasi dengan variabel kepuasan

2. Hasil uji t untuk variabel kepuasan anggota menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2.239 dengan sign 0.027, nilai sign < 0.05 maka, terdapat pengaruh secara langsung yang signifikan antara kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota. Variabel kepuasan anggota merupakan variabel moderating antara *service performance* terhadap loyalitas anggota. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yaitu didapatkan nilai t_{hitung} 2.674 dengan sign 0.009, nilai sign < 0.05 maka dapat disimpulkan *service performance* semakin berpengaruh ketika dimoderasi dengan variabel kepuasan anggota, dilihat dari perbandingan hasil uji t sebelum dimoderasi dan setelah dimoderasi, hasil uji t mempunyai selisih 0.018 maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota pada akhirnya akan membentuk loyalitas anggota di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta .
3. Hasil uji F dari penelitian ini sebelum dimoderasi didapatkan F_{hitung} sebesar 12.265 dengan sign 0.000 dan sesudah dimoderasi didapatkan F_{hitung} sebesar 11.982 dengan sign 0.000. dengan demikian maka terdapat pengaruh yang simultan antara *service performance* dan

kepuasan sebagai *moderating variable* terhadap loyalitas anggota. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah adalah variabel quasi moderator atau dapat digunakan sebagai variabel independen sekaligus variabel moderator.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat diberikan kepada BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta, selaku pihak yang memeberikan jasa layanan sesuai dengan hasil penelitian, antara lain:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep *service performance* dan kepuasan anggota pada industri jasa keuangan khususnya BMT BIF Yogyakarta mempengaruhi loyalitas anggota dan mempunyai kemampuan untuk menjelaskan lebih mendalam *variance* loyalitas dibanding model yang telah ada. Hasil *moderator regression analysis* menunjukkan bahwa interaksi *service performance* dan kepuasan lebih menggunakan *variance* loyalitas karena memiliki β (0.776) positif dan signifikan (0.009), signifikansi $t < 0.05$. Koefisien β interaksi signifikan menunjukkan bahwa, kepuasan anggota merupakan

variabel moderator antara *service performance* dengan loyalitas anggota. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh positif dari *service performance* terhadap loyalitas anggota akan bertambah tinggi ketika kepuasan anggota juga bertambah tinggi.

2. Berdasarkan hasil penelitian variabel kepuasan anggota menunjukkan pengaruh yang paling besar terhadap loyalitas anggota. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yaitu kepuasan anggota memiliki sign 0.027, hal ini berarti nilai sign lebih kecil dari 0.05 dan dapat ditinjau dari persepsi responden bahwa anggota merasa puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta dan anggota merasa enggan untuk berpindah ke BMT yang lain, karena mereka menganggap bahwa BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta merupakan pilihan yang paling tepat untuk dijadikan mitra. BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta dalam memberikan pelayanan tidak berbelit-belit dan sangat mudah.
3. Berdasarkan hasil penelitian terdapat *service performance/kinerja* pelayanan dan kepuasan anggota sebagai *moderating variable* secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah. Dari hasil penelitian ini BMT disarankan

untuk memilih, apakah BMT BIF akan lebih meningkatkan *service performance* atau hanya akan meningkatkan kepuasan anggota saja untuk mengembangkan BMT BIF Yogyakarta.

C. Keterbatasan

Dalam proses pelaksanaan penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, sebagai berikut:

1. Responden yang diambil dalam penelitian ini kurang banyak, untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti mengambil responden lebih banyak.
2. Waktu penelitian masih belum efektif, untuk penelitian selanjutnya diharapkan lebih dari 1 bulan, atau diperpanjang lagi.