

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengolahan data dan menggunakan alat software *smartPLS* 2.0 mengenai pengaruh pelayanan, kompetensi SDM dan pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas anggota di KSPPS Amanah Ummah, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) yang menyatakan “Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di KSPPS Amanah Ummah” terbukti.
2. Secara parsial pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) yang menyatakan “Pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota di KSPPS Amanah Ummah” tidak terbukti.
3. Secara parsial kompetensi SDM berpengaruh terhadap kepuasan. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan “Kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di KSPPS Amanah Ummah” terbukti.
4. Secara parsial kompetensi SDM tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Dengan demikian hipotesis keempat (H4) yang menyatakan

dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dimulai dari kantor yang ada yang sudah nyaman tersebut bisa didesign dengan unik sehingga menciptakan kesan tersendiri saat anggota masuk dan bertransaksi di kantor, dan menghasilkan rasa senang serta bangga yang membuat anggota sampaikan kepada orang lain seperti teman atau saudara sehingga mereka tertarik dan ingin menggunakan jasa KSPPS Amanah Ummah. Untuk monitoring usaha, petugas bisa lebih intensif dalam

1. Terkait dengan pelayanan, KSPPS Amanah Ummah Amanah Ummah dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dimulai dari kantor yang ada yang sudah nyaman tersebut bisa didesign dengan unik sehingga menciptakan kesan tersendiri saat anggota masuk dan bertransaksi di kantor, dan menghasilkan rasa senang serta bangga yang membuat anggota sampaikan kepada orang lain seperti teman atau saudara sehingga mereka tertarik dan ingin menggunakan jasa KSPPS Amanah Ummah. Untuk monitoring usaha, petugas bisa lebih intensif dalam

B. Saran

1. Terkait dengan pelayanan, KSPPS Amanah Ummah Amanah Ummah dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dimulai dari kantor yang ada yang sudah nyaman tersebut bisa didesign dengan unik sehingga menciptakan kesan tersendiri saat anggota masuk dan bertransaksi di kantor, dan menghasilkan rasa senang serta bangga yang membuat anggota sampaikan kepada orang lain seperti teman atau saudara sehingga mereka tertarik dan ingin menggunakan jasa KSPPS Amanah Ummah. Untuk monitoring usaha, petugas bisa lebih intensif dalam

2. Terkait dengan meningkatkan kompetensi SDM Amanah Ummah bisa melakukan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawainya. Dengan berbagai tema penting yang harus diketahui oleh pegawai misalnya tentang pelayanan yang baik serta tips dan trik untuk memperoleh anggota yang banyak dan bagaimana cara mempertahankan anggota (loyal). Memberikan pelatihan tentang cara menghasilkan image yang baik dan menciptakan rasa bangga dari anggota terhadap Amanah Ummah. Untuk kunjungan atau studi ke

transaksi melalui media tersebut, atau memberikan bonus kepada anggota yang mengshare link resmi Amanah Ummah karena sistem seperti ini dipercaya mampu mengenalkan serta menjaring anggota baru. Promosi juga dapat dilakukan oleh Amanah Ummah dengan instansi lain seperti menjalin kerja sama dengan pihak sekolah atau yayasan dalam bentuk tabungan dan pembiayaan. Pihak Amanah Ummah juga lebih memperhatikan promosi yang dilakukan melalui kegiatan sosial dengan turut serta pada kegiatan sosial masyarakat.

4. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menambah jumlah variabel dengan teori yang cukup kuat, walaupun PLS tidak mengharuskan menggunakan teori yang kuat. Dalam penelitian ini hanya lima variabel hasil dari kolaborasi beberapa teori, dan dari 7 hipotesis yang diajukan hanya ada 4 hipotesis yang terbukti kebenarannya. Oleh karena itu sebaiknya pada penelitian yang akan datang dapat menambahkan variabel lainnya.