

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas anggota koperasi syariah dengan kepuasan sebagai variabel intervening di Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan *software Microsoft Excel* dan *software SPSS* versi 25.0. Dengan demikian berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi syariah di Kota Jambi.
2. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah di Kota Jambi.
3. Penerapan etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah di Kota Jambi.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota koperasi syariah di Kota Jambi.
5. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota koperasi syariah di Kota Jambi.
6. Penerapan etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota koperasi syariah di Kota Jambi.
7. Kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah di Kota Jambi.
8. Kepuasan anggota tidak mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota koperasi syariah di Kota Jambi.
9. Kepuasan anggota mampu memediasi citra perusahaan terhadap loyalitas anggota koperasi syariah di Kota Jambi melalui kepuasan anggota.
10. Kepuasan anggota mampu memediasi penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas anggota koperasi syariah di Kota Jambi.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengurus koperasi-koperasi syariah di Kota Jambi  
Berdasarkan Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota, dan kepuasan juga tidak mampu memediasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota. Maka dari itu pelayanan yang baik saja belum tentu cukup untuk terciptanya kepuasan dari dalam diri anggota koperasi, para pengurus juga bisa memperhatikan faktor-faktor lainnya yang saling berkaitan sehingga bisa terciptanya kelayakan pada koperasi.
2. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti study kasus dan acuan atau referensi mengenai pembahasan yang berkaitan dengan topik dalam proses perkuliahan.
  - b. Peneliti ini hanya mengambil tiga variabel independent, sehingga diharapkan untuk peneliti selanjutnya bisa menambah variabel lain yang berpengaruh terhadap loyalitas anggota.