BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah secara positif, artinya semakin baik citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah, maka semakin meningkat pula loyalitas dari nasabah di KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut ini :

1. Citra perusahaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik citra perusahaan pada lembaga yang terbentuk di benak/pikiran nasabah atau masyarakat, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah, sehingga nasabah tidak akan mudah tergiur oleh berbagai tawaran dari lembaga lain.
2. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik sikap profesional yang dimiliki karyawan dan kualitas pelayanan yang di berikan kepada nasabah, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah, sehingga nasabah akan merekomendasikan kepada orang lain atas pelayanan yang telah dirasakan.

3. Kepercayaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik sikap profesional yang dimiliki karyawan mengenai hal pembiayaan yang di berikan kepada nasabah, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah, sehingga nasabah akan mencoba produk lain yang ditawarkan karyawan karena nasabah percaya bahwa pihak KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi, sehingga nasabah yang percaya atas rekomendasi yang diberikan karyawan pada lembaga tersebut akan membuat nasabah tidak mudah tergiur oleh tawaran lembaga lain.
4. Nilai nasabah memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar. Karena nilai nasabah yang baik/positif akan meningkatkan loyalitas nasabahnya, dengan hal demikian nasabah akan merasa puas sehingga tidak mudah tergiur oleh tawaran lembaga keuangan lain.
5. Citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah secara simultan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar. Loyalitas nasabah ini muncul dari sikap profesional karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehinggan nasabah di KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar akan berulang kali menggunakan produk di lembaga tersebut sehingga nasabah akan merekomendasikan kepada orang lain.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

a. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sehingga memperkaya kajian pustaka sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain buku yang sudah ada dan jurnal.

b. Bagi Lembaga KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar

Penelitian ini diharapkan berguna bagi KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar dalam meningkatkan/mempertahankan loyalitas nasabahnya. Mempertahankan loyalitas nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dengan memperbaiki tingkat keprofesionalan karyawannya, dengan menciptakan citra perusahaan yang positif di benak nasabah dan masyarakat. Selain itu KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar harus mampu menjaga dan meningkatkan tingkat kepercayaan nasabahnya, seperti menjaga identitas atau informasi apapun yang berhubungan dengan nasabahanya. Untuk meningkatkan nilai nasabah pihak KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar harus mencptakan nilai yang positif di benak nasabahnya, seperti berpartisipasi dalam kegiatan masayarakat.

c. Bagi Peneliti Berikutnya

Untuk peneliti berikutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai reverensi dan pertimbangan bagi peneliti berikutnya yang menggunakan variabel penelitian dan responden pada nasabah KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar, akan tetapi dapat diperluas lagi dengan menambah beberapa variabel yang lebih variatif.