

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada Kopsyah Karya Mandiri adalah reputasi merek baik itu reputasi Kopsyah Karya Mandiri maupun produk yang ditawarkan, kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan yang merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah di Kopsyah Karya Mandiri.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas di Kopsyah Karya Mandiri yang terdiri atas reputasi merek. Kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan sangat berdampak pada keunggulan bersaing. Karena Kopsyah Karya Mandiri sendiri bukan satu-satunya Lembaga Keuangan Syariah yang berdiri di daerah tersebut, ada sekitar tiga Lembaga Keuangan Syariah lain diantaranya BMT Zahara, Kopsyah Artha Mandiri dan LKS ASRI. Ketiganya merupakan Lembaga Keuangan Syariah yang memiliki produk jasa yang hampir sama dengan Kopsyah Karya Mandiri. hal yang dilakukan oleh Kopsyah Karya Mandiri untuk meningkatkan keunggulan bersaing adalah dengan melakukan diferensiasi, yakni melakukan hal yang berbeda dengan yang dilakukan Lembaga Keuangan Syariah lain, seperti menawarkan produk yang bersifat fleksibel bagi nasabah, meningkatkan kepuasan pelanggan melalui fasilitas dan produk yang sesuai harapan nasabah, serta Kopsyah Karya Mandiri juga memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil peneliti dan kesimpulan yang telah disajikan, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait dalam penelitian ini. adapun saran-saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Lembaga**

Koperasi Syariah Karya Mandiri bisa lebih meningkatkan loyalitas nasabah dan mengetahui apa yang harus dilakukan guna mempertahankan loyalitas nasabah dan meningkatkan keunggulan bersaing yang dimilikinya.

### **2. Bagi Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus dan digunakan sebagai tambahan koleksi penelitian dalam bidang perbankan syariah, khususnya analisis faktor-faktor loyalitas nasabah dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai kontribusi dan referensi dalam analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing dan hendaknya dikembangkan oleh peneliti selanjutnya serta dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dalam bidang loyalitas nasabah dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing.