

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan analisis pada penelitian yang telah dibahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra produk terhadap loyalitas nasabah, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tetapi memiliki hubungan yang negatif dengan loyalitas nasabah dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Maka semakin menurun kualitas pelayanan yang diberikan, semakin kecil pula loyalitas nasabah.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa citra produk berpengaruh dan memiliki hubungan yang positif terhadap loyalitas nasabah, dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk terus menerus menggunakan jasa dari BMT Harum Kepatihan Tulungagung. Maka semakin tinggi nilai citra produk, semakin meningkat pula loyalitas nasabah.
3. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan citra produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk menggunakan jasa BMT Harum Kepatihan Tulungagung.

## **B. Kritik dan Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat, yaitu:

1. Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada.
2. Bagi lembaga keuangan BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung hendaknya mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Dan harus meningkatkan terus kualitas pelayanan yang baik dengan melaksanakan ke lima dimensi yaitu daya tanggap, asuransi, wujud, perhatian, keandalan, dan didukung oleh loyalitas nasabah, maka hal itu akan membawa perusahaan ke pintu gerbang kesuksesan, karena semakin baik kualitas pelayanan akan menimbulkan banyaknya nasabah yang melakukan transaksi pembiayaan di bank tersebut.
3. Untuk agenda penelitian mendatang, penelitian ini dapat dilakukan tidak terbatas pada nasabah BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung, akan tetapi dapat diperluas lagi. Selain itu juga dapat menggunakan variabel-variabel yang lain yang lebih banyak dan lebih variatif.