

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan diolah menggunakan SPSS 24 maka peneliti menemukan hasil dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1 Hasil pengujian hipotesis pertama dari variabel integritas dengan menggunakan indikator sebagai berikut: kode etik, penanganan konflik kepentingan, pemanfaatan wewenang, akuntabilitas, pelayanan masyarakat, dan pendekatan antar manusia menunjukkan bahwa integritas berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan nasabah BMT Pahlawan Gondang Tulungagung. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi integritas maka akan meningkatkan kepercayaan dari nasabah. Sebaliknya jika integritas menurun maka kepuasan nasabah akan juga ikut turun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai integritas yang tinggi akan mempengaruhi kepercayaan dari nasabah.
- 2 Hasil pengujian hipotesis kedua dari variabel religiusitas dengan menggunakan indikator sebagai berikut: ideologi/ keyakinan, ritualistik/ praktik, eksperiensial/ pengalaman, intelektual/ pengetahuan, dan dimensi pengamalan/kosekuensi menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap

kepercayaan nasabah BMT Pahlawan Gondang Tulungagung. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi aspek religiusitas maka akan meningkatkan kepercayaan nasabah. Sebaliknya jika religiusitas menurun maka kepercayaan nasabah akan juga ikut turun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek religiusitas yang tinggi akan mempengaruhi kepercayaan nasabah.

- 3 Hasil pengujian data variabel yang paling dominan dari variabel integritas, dan religiusitas terhadap variabel kepercayaan nasabah adalah variabel religiusitas.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- 1 Bagi BMT Pahlawan Gondang Tulungagung
 - a) Bagi pihak Manajer / AO dari BMT Pahlawan Gondang Tulungagung sebagai sumbangan saran, pemikiran dan informasi serta bahan masukan untuk merencanakan strategi dalam mencari dan mempertahankan para nasabah dengan memperhatikan aspek integritas dan religiusitas sehingga memunculkan kepercayaan nasabah untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syariah yakni BMT Pahlawan Gondang Tulungagung.

- b) Bagi customer service untuk lebih memperhatikan penyampaian segala informasi yang dibutuhkan para nasabahnya. Dengan adanya penyampaian informasi yang tepat guna maka nasabah dengan sendirinya akan lebih percaya dengan kinerja dari BMT Pahlawan Gondang Tulungagung.
- c) Kepada seluruh karyawan di BMT Pahlawan Gondang Tulungagung untuk lebih meningkatkan pelayanan yang lebih profesional, tepat waktu dan memberikan yang terbaik bagi para nasabahnya.

2 Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya mengenai pengaruh integritas dan religiusitas terhadap kepercayaan nasabah di BMT Pahlawan Gondang Tulungagung. Bermanfaat untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan khususnya di jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

3 Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Untuk memberikan referensi pada penelitian selanjutnya agar mempermudah dalam menghasilkan sebuah penelitian. Memberikan informasi tambahan tentang integritas dan religiusitas yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah. Serta diharapkan untuk menambah variabel bebas seperti *ability* , *benevolence* , kualitas

layanan serta bauran pemasaran yang berpengaruh terhadap faktor penentu kepercayaan nasabah.