

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan masalah terhadap loyalitas anggota di Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar. Sehingga hal ini menunjukkan semakin baik penerapan kepercayaan pada Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar maka loyalitas nasabah di Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar juga akan semakin tinggi. Kepercayaan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas nasabah. Sebab kepercayaan merupakan salah satu faktor penting dalam membina hubungan pemasaran. Dengan kepercayaan yang diberikan oleh pihak Koperasi pondok pesantren Al-Barkah maka nasabah merasa aman dan yakin dengan keputusan yang diambilnya dengan begitu dapat mempengaruhi tingkat loyalitas terhadap Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar.
2. Variabel komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi.

Sehingga hal ini menunjukkan semakin baik penerapan komitmen pada Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi maka loyalitas nasabah di Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar juga akan semakin tinggi. Komitmen memiliki pengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah dapat dilihat dari komitmen Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar yaitu selalu memberikan pelayanan yang berkualitas dan berusaha menepati janji serta memberikan manfaat kepada nasabahnya.

3. Variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar. Sehingga hal ini menunjukkan semakin baik penerapan komunikasi pada Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar maka loyalitas nasabah juga akan semakin tinggi. Komunikasi mempunyai pengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah pada Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar dimana selalu mengutamakan kepuasan dalam berkomunikasi dengan nasabahnya dalam mengambil keputusan yang tepat.
4. Variabel penanganan masalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar. Sehingga hal ini menunjukkan semakin baik penerapan penanganan masalah pada Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar maka loyalitas nasabah di Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar juga akan semakin tinggi.

Penanganan masalah mempunyai pengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah pada Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wondadi Blitar, sebab penanganan masalah yang efektif dan berusaha untuk tidak mengabaikan keluhan nasabah menjadi hal yang sangat penting dalam menjaga agar nasabah tidak beralih kepesaing lainnya.

5. Variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan masalah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan masalah yang diterapkan oleh Koperasi pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar kepada nasabah maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah. Kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan masalah secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah sebab dengan memberikan kepercayaan yang tinggi dan mampu menjaga komitmen terhadap pelayanan serta mampu berkomunikasi dengan baik dan akurat dan tidak mengabaikan keluhan dari nasabahnya dapat mempertahankan nasabah dalam jangka waktu yang cukup lama dan dapat menguntungkan kedua belah pihak.

## **B. Saran**

1. Bagi Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar

Lembaga dapat menggunakan hasil peneliti ini sebagai sumber informasi dalam menetapkan kebijakan-kebijakan di Koperasi Pondok

Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar. Diharapkan lembaga dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan penerapan kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan masalah yang lebih baik untuk menjaga loyalitas nasabah yang lama maupun untuk menciptakan loyalitas nasabah yang baru.

2. Bagi Akademik IAIN Tulungagung

Diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu ekonomi dan perbankan syariah khususnya mengenai pengetahuan tentang kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan masalah dan loyalitas nasabah untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan peneliti sehingga perlu adanya penelitian-penelitian yang lebih mendalam terkait permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar menggunakan variabel-variabel yang lebih banyak lagi yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah terutama di Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar maupun lembaga keuangan syariah lainnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian berikutnya.