

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga maka akan semakin tinggi pula nilai nasabah terhadap lembaga tersebut.
2. Variabel kepercayaan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kepercayaan yang diberikan lembaga keuangan kepada masyarakat maka akan semakin meningkat pula rasa loyalitas dari anggota.
3. Variabel citra lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa semakin baik citra lembaga yang timbul di mata anggota maka akan semakin meningkat rasa loyalitas.

4. Variabel tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan. terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa semakin baik margin yang diberikan kepada anggota maka akan semakin meningkat loyalitas dari anggota.
5. Variabel kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin berpengaruh secara simultan sebesar 53,7 % untuk KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan 50,5% untuk BMT Istiqomah Tulungagung.

## **B. Saran**

Dari hasil kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

### **1. Bagi Lembaga BMT**

Lembaga dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai sumber informasi dalam menetapkan kebijakan-kebijakan di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. diharapkan lembaga dapat memepertahakan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para anggota, menciptakan rasa percaya kepada para anggota dengan lebih baik lagi serta meningkatkan citra lembaga yang baik terhadap anggota serta penetapan margin yang lebih rendah untuk anggota pembiayaan murabahah agar mampu menjaga loyalitas anggota pembiayaan

murabahah sehingga mampu mempertahankan anggota lama serta menciptakan anggota yang baru.

2. Bagi Akademik IAIN Tulungagung

Diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu ekonomi dan perbankan syariah khususnya mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan anggota citra lembaga, tingkat margin dan loyalitas nasabah untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan, dan acuan bagi penelitian yang akan datang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah atau menggunakan variabel-variabel maupun objek lain dari yang ada dalam penelitian ini karena masih banyak variabel lain yang ada dapat mempengaruhi loyalitas yang bisa digunakan untuk penelitian dengan mempertimbangkan kondisi nyata yang terdapat dilapangan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian berikutnya.