

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi lembaga terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah dan KPPS Baitul Izza Sejahtera maka dapat disimpulkan :

1. Tingkat margin memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah*. Artinya ketika tingkat margin meningkat maka loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah dan KPPS Baitul Izza Sejahtera juga akan meningkat.
2. Kepercayaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah. Artinya ketika kepercayaan meningkat maka loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah juga akan meningkat. Sedangkan kepercayaan memberikan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera. Artinya ketika kepercayaan meningkat, belum tentu kepercayaan akan meningkatkan loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah*.
3. Penanganan komplain memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah*. Artinya ketika penanganan komplain meningkat maka loyalitas nasabah pembiayaan

murabahah di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera juga akan meningkat.

4. Lokasi lembaga memberikan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah. Artinya ketika lokasi lembaga meningkat belum tentu lokasi lembaga dapat meningkatkan loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah*. Sedangkan lokasi lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera. Artinya ketika lokasi lembaga meningkat maka loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera juga akan meningkat.
5. Dalam pengujian serentak (simultan) pada keempat variabel independen yaitu tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi lembaga terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* hasilnya menunjukkan bahwa keempat variabel secara bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera.

B. Saran

1. Bagi Lembaga BMT dan KSPPS

Lembaga dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai sumber informasi dalam menetapkan kebijakan-kebijakan di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera. Diharapkan lembaga dapat tetap menstabilkan tingkat margin pada pembiayaan *murabahah*, lebih meningkatkan

kepercayaan lembaga terhadap nasabah, mempertahankan pelayanan dalam menangani komplain para nasabah, serta lebih memperbaiki lokasi lembaga agar terciptanya kenyamanan dan keamanan para nasabah, sehingga dapat memberikan rasa setia atau loyalitas yang tinggi para nasabah kepada lembaga.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pembuktian keterkaitan teori tingkat margin, teori kepercayaan, teori penanganan komplain, teori lokasi dan teori loyalitas sebagai tindak lanjut dari teori tersebut dibuktikan pada penelitian ini. Dalam hal yang lain penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu sumber pengetahuan bagi pelajar maupun mahasiswa. Serta diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan atau referensi yang cukup untuk penelitian yang lebih lanjut.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dijadikan penelitian yang sejenis dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga merupakan bahan informasi tentang pengaruh tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain, dan lokasi terhadap loyalitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah.