

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian regresi linear berganda dengan SPSS 24.0 mengenai pengaruh kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil, kebijakan mengangsur terhadap loyalitas nasabah di BMT Berkah Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek yang telah dilakukan peneliti pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan di BMT Berkah dan BMT Peta Trenggalek. Hal ini dikarenakan nasabah cukup objektif dalam memilih perbankan yang memiliki pelayanan bagus sesuai dengan perkataan atau perjanjian yang telah diberitahukan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel bonus pendapatan terhadap loyalitas nasabah di BMT Berkah dan BMT Peta Trenggalek. Hal ini dikarenakan pemberian bonus dari pendapatan bagi hasil dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah. Semakin besar bonus yang diberikan maka nasabah juga akan tertarik dalam menggunakan jasa perbankan tersebut.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kebijakan mengangsur terhadap loyalitas nasabah di BMT Berkah dan BMT Peta Trenggalek. Hal ini dikarenakan semakin fleksibel kebijakan mengangsur yang diberikan

4. akan membuat nasabah tertarik untuk menggunakan produk pembiayaan tersebut. Produk yang ditawarkan oleh BMT Berkah dan BMT Peta merupakan produk syariah dimana tidak menghasilkan unsur yang merugikan salah satu pihak.
5. Berdasarkan hasil uji secara simultan (uji F) atau uji bersama-sama menunjukkan menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil mempengaruhi loyalitas nasabah di BMT Berkah dan BMT PETA Trenggalek. Hal ini dikarenakan ke-tiga variabel bebas tersebut berperan dalam loyalitas nasabah dengan tahapan yang dimulai dari evaluasi alternatif keputusan sampai dengan perilaku setelah pemilihan produk perbankan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas peneliti memberikan saran-saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang akan disampaikan yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Telah diketahui bahwa kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil dan kebijakan mengangsur memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah, maka bagi pihak BMT Berkah Trenggalek maupun BMT PETA Trenggalek untuk memperhatikan ke-tigavariabel tersebut, sehingga dapat dijadikan pengetahuan untuk memberikan informasi kepada nasabah mengenai keunggulan memilih produk perbankan tersebut. Dengan menonjolkan variabel bahwa kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil

dan kebijakan mengangsur yang ada pada BMT Berkah Trenggalek maupun BMT PETA Trenggalek diharapkan dapat memantapkan nasabah untuk tetap loyal kepada pihak perbankan.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan loyalitas nasabah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini tentunya masih jauh dari penelitian yang sempurna karena adanya keterbatasan dari peneliti. sehingga diharapkan penelitian selanjutnya agar dapat menjelaskan secara lengkap dengan menambah teori yang mendukung. Diharapkan juga pada penelitian selanjutnya untuk memperluas lagi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, sesuai dengan kondisi objek penelitian yang bersangkutan