

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di LKS ASRI Tulungagung dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management*, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di LKS ASRI Tulungagung” maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Uji t menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa *customer relationship management* berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di LKS ASRI Tulungagung.

Berdasarkan nilai Sig. menunjukkan nilai  $Sig. < \alpha$  maka disimpulkan bahwa *customer relationship management* berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di LKS ASRI Tulungagung.

2. Hasil Uji t menunjukkan Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di LKS ASRI Tulungagung.

Berdasarkan nilai Sig. menunjukkan nilai  $Sig. > \alpha$  maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah di LKS ASRI Tulungagung.

3. Hasil Uji t menunjukkan nilai Nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah di LKS ASRI Tulungagung.

Berdasarkan nilai Sig. menunjukkan nilai Sig.  $> \alpha$  maka disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah di LKS ASRI Tulungagung.

4. Hasil Uji F menunjukkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai Sig.  $< \alpha$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa *customer relationship management*, kualitas pelayanan, dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di LKS ASRI Tulungagung.

## **B. Saran**

### 1. Bagi Lembaga

Bagi LKS ASRI diharapkan meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produknya serta memperbaiki manajemen hubungan dengan pelanggan/nasabah, agar kebutuhan dan keinginan dari nasabah mampu terpenuhi, sehingga nasabah akan semakin loyal terhadap LKS, dan apa yang menjadi tujuan dari LKS bisa tercapai.

### 2. Bagi Stakeholder

Stakeholder khususnya (DPS, Diskop, OJK dll) diharapkan untuk selalu memonitoring atau mengawasi serta mengevaluasi sesuai dengan porsi dan tugas masing-masing sehingga kualitas pelayanan dan kualitas produk dari LKS bisa dilaksanakan sebagaimana mestinya.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk agenda penelitian mendatang, penelitian ini dapat dilakukan tidak terbatas pada kualitas pelayanan, kualitas produk maupun manajemen hubungan terhadap pelanggan/nasabah, tetapi bisa pada nilai pelanggan/

nasabah misalnya. Selain itu juga dapat menggunakan variabel-variabel yang lebih banyak dan lebih variatif.