

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat diberikan suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Etika Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.

Etika karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung artinya jika standar etika karyawan ditetapkan dan dilakukan dengan baik maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung. Hal ini disebabkan dengan menetapkan standar etika karyawan yang baik maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah.

2. Pengaruh Etika Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.

Etika karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung artinya dengan adanya etika karyawan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung. Hal ini disebabkan dengan etika karyawan yang baik akan menciptakan loyalitas nasabah.

3. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.

Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung. Artinya kepuasan juga sangat mempengaruhi loyalitas nasabah. Sehingga dengan kepuasan nasabah akan mudah menumbuhkan loyalitas atau kesetiaan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Semoga penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan pengembangan ilmu bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada.

2. Bagi Praktisi

BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan harus lebih meningkatkan kinerja dan kualitas SDM yang baik dengan etika karyawan yang baik. Maka hal itu akan memberikan dampak yang positif bagi BMT untuk menuju kesuksesan, karena dengan etika karyawan yang baik dapat menciptakan citra yang baik bagi BMT sehingga nasabah akan merasa puas dalam menggunakan jasanya dan menumbuhkan loyalitas nasabah.

3. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan nasabah BMT, dan menambah wawasan bagi masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

4. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Dapat memperluas penelitian dengan tidak hanya di BMT atau LKS saja melainkan di Perbankan Syariah yang cukup besar. Peneliti selanjutnya juga perlu memperluas dan menambah beberapa materi yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah. Serta bukan hanya tentang etika secara umum tetapi juga secara khusus.