

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa kinerja karyawan berpengaruh berbanding terbalik terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
2. Hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
3. Hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa kinerja karyawan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

B. Saran

Dari kesimpulan dalam penelitian ini maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi akademik

Untuk bisa dijadikan salah satu referensi dan sumber informasi tentang kinerja karyawan dan kualitas produk serta loyalitas nasabah.

2. Bagi lembaga keuangan mikro syariah

BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung sebagai lembaga keuangan mikro syariah:

- a. Agar rasa kekeluargaan lebih ditingkatkan sehingga akan meningkatkan intensitas nasabah dalam bertransaksi ke BMT Istiqomah Karangrejo.
- b. Agar produk-produk yang sudah ada dapat dipertahankan kualitas serta dapat menambah produk yang lebih bervariasi guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin meningkat.

3. Bagi peneliti yang akan datang

Untuk peneliti yang akan datang bisa dijadikan salah satu referensi dan sumber informasi dan disarankan untuk penelitian yang akan datang terkait kinerja karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah bisa meneliti lebih khusus karyawan yang dituju dan produk yang ingin dikaji guna mengetahui secara lebih detail setiap bagian pekerjaan dan setiap produk dalam mempengaruhi loyalitas nasabah pengguna produk dan yang merasakan kinerja karyawan tersebut. Selain itu untuk pengambilan sampel responden disarankan untuk menggunakan *purposivesampling* agar lebih terfokus pada responden yang diharapkan.

