

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung. Maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung. Artinya semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh BMT kepada nasabah maka akan meningkatkan loyalitas nasabah secara langsung, kualitas pelayanan yang baik ini juga di dukung manajemen yang baik serta tepat sasaran dan mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan atau melebihi harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas, merasa sangat dihormati dan sangat dihargai. Selain dengan pelayanan yang baik, adanya fasilitas yang nyaman dan memadai juga akan menciptakan ketertarikan nasabah dan senantiasa bersifat loyal dan mampu merekomendasikan orang untuk melakukan transaksi di BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Komunikasi Interpersonal memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung. Artinya semakin baik komunikasi interpersonal antara BMT dengan nasabah, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah secara langsung. Hal ini menjelaskan bahwa

dengan adanya komunikasi yang baik khususnya dari petugas kasir yang pastinya akan berkomunikasi secara langsung kepada nasabah, harus memperhatikan beberapa aspek yang penting dalam berkomunikasi interpersonal, yaitu meliputi keterbukaan, empaty, sikap mendukung sikap positif, kesetaraan. Apabila telah memenuhi aspek tersebut maka akan memberikan pengaruh yang kuat terhadap loyalitas nasabah untuk melakukan transaksi di BMT Pahlawan Tulungagung.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk diperhatikan.

1. Bagi BMT Pahlawan Tulungagung

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan BMT Pahlawan Tulungagung lebih meningkatkan manajemen yang baik khususnya pada pelayanan, dan komunikasi interpersonalnya yang diberikan oleh karyawan bagian kasir dan bagian marketing, sehingga apabila komunikasi interpersonalnya baik maka tanggapan masyarakat pun akan baik, dan BMT Pahlawan Tulungagung dapat membuktikan kepada nasabah bahwa BMT Pahlawan Tulungagung benar-benar baik dari sisi manajemen dan juga karyawannya. Tentu saja hal tersebut bertujuan untuk menarik minat nasabah sehingga nasabah tersebut mengambil keputusan dan yakin untuk loyal dan merekomendasikan orang untuk bertransaksi di BMT Pahlawan Tulungagung.

2. Bagi Akademik

Semoga penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi sebagai bahan acuan dalam penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada serta dapat dijadikan sebagai tambahan perbendaharaan perpustakaan khususnya dalam kajian ilmu pemasaran.

3. Bagi Penelitian Mendatang

Dilihat dari hasil yang diperoleh terlihat bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan telah memberikan sumbangan efektif 16,4% terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti masih terdapat sumbangan efektif lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Saran Bagi penelitian yang akan datang, apabila akan melakukan penelitian yang akan datang dapat memperkaya variabel dan faktor-faktor lain yang belum dipakai dalam penelitian ini yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam melakukan transaksi agar penelitian semakin lebih beragam

Untuk variabel komunikasi interpersonal merupakan faktor yang jarang digunakan penelitian dalam penelitian-penelitian sebelumnya, yang umumnya digunakan hanyalah variabel komunikasi. Perlu adanya penelitian selanjutnya untuk mengangkat variabel yang sama untuk perkembangan referensi dan sumber keilmuan dilokasi yang berbeda.