

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah loyalitas nasabah dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi. Semakin baik kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi, maka semakin meningkat pula loyalitas dari nasabah. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut ini :

1. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik dan profesional kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah.
2. Citra perusahaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik citra perusahaan yang terbentuk di benak/pemikiran nasabah atau masyarakat, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah.
3. Lokasi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu. Hal ini membuktikan bahwa lokasi juga mempengaruhi nasabah dalam berhubungan atau bertransaksi dengan BMT Dinar Amanu. Apabila lokasi yang dipilih

kurang membuat nasabah merasa aman ataupun nyaman, maka bisa mempengaruhi nasabah untuk pergi dari perusahaan tersebut.

4. Kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi secara bersama - sama (simultan) memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dengan penerapan kualitas pelayanan yang baik dan profesional yang dimiliki karyawan, diharapkan loyalitas nasabah akan tetap bertahan dengan didukung citra perusahaan yang positif di benak/pikiran nasabah ataupun masyarakat serta dengan lokasi yang aman dan nyaman bagi nasabah untuk berhubungan dengan BMT Dinar Amanu Tulungagung.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat yaitu :

- a. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus dan memperkaya kajian pustaka sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada.

- b. Bagi Lembaga BMT Dinar Amanu Tulungagung

Penelitian ini diharapkan berguna bagi BMT Dinar Amanu Tulungagung dalam meningkatkan/mempertahankan loyalitas nasabahnya. Lembaga harusnya mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah. Dan harus terus meningkatkan kualitas

pelayanan yang baik dan profesional, menjaga dan menciptakan citra perusahaan yang positif di benak/pikiran nasabah dan masyarakat disekitar dengan menjaga reputasi lembaga agar tetap positif dimata masyarakat. Mempertahankan citra positif dengan pelayanan yang profesional dan menciptakan citra positif, misalnya ikut berpartisipasi dalam kegiatan sosial atau kemasyarakatan. Untuk lokasi sebaiknya lembaga menambahkan seperti papan nama yang diletakkan di tepi jalan (depan pintu masuk kantor) agar mempermudah masyarakat yang melintas untuk bisa menemukan/mengenali BMT Dinar amanu mengingat lokasi kantor yang agak masuk kedalam. Memperhatikan lokasi yang memberikan keamanan dan kenyamanan bagi nasabah yang melakukan hubungan transaksi dengan BMT Dinar Amanu Tulungagung.

c. Bagi Peneliti Berikutnya

Untuk peneliti berikutnya, penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi peneliti berikutnya yang menggunakan variabel pada nasabah BMT Dinar Amanu Tulungagung, akan tetapi dapat diperluas lagi dengan menambah variabel-variabel yang lebih banyak dan lebih variatif.