

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BMT Sahara Tulungagung maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap Loyalitas Nasabah BMT Sahara Tulungagung. Setiap kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas nasabah meningkat pula dan begitu juga sebaliknya.
2. Pengaruh kepercayaan tidak memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada BMT Sahara Tulungagung. Setiap kenaikan kepercayaan tidak mempengaruhi terhadap loyalitas nasabah dalam menabung maupun pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung.
3. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap loyalitas nasabah (Y) pada BMT Sahara Tulungagung. Terlihat bahwa F hitung lebih besar dari F tabel dengan signifikansi lebih kecil.

#### **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan

manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

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

2. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Bagi lembaga diharapkan tetap meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga mempunyai produktivitas yang tinggi dan bisa memenuhi target yang ditentukan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian mendatang dan untuk menggunakan atau menambahkan variabel internal maupun eksternal yang memiliki pengaruh kuat terhadap loyalitas nasabah.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memilih lembaga keuangan yang benar-benar bisa memuaskan keinginan masyarakat dan sesuai prinsip syariah.