

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa pernyataan sebagai berikut:

Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Meskipun semakin baiknya kualitas produk belum tentu bisa membuat nasabah menjadi loyal. Seperti halnya kualitas layanan, bank berkomitmen terus melakukan peningkatan kualitas produknya dengan berbagai inovasi produk. Akan tetapi peningkatan kualitas produk tidak akan mudah menarik nasabah agar loyal kepada produk yang ditawarkan.

Pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Hal ini dapat diartikan meskipun semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan, tetap tidak akan mempengaruhi loyalitas pelanggan artinya meskipun kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai keinginan pelanggan tapi jika ditutupi oleh peningkatan lain terutama dari segi menu dan harga maka pelanggan akan tetap loyal.

Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Hal

ini menandakan bahwa setiap penambahan untuk meningkatkan kinerja karyawan maka loyalitas nasabah tabungan meningkat pula, begitu juga sebaliknya, jika mengalami penurunan dalam kinerja karyawan maka loyalitas nasabah tabungan akan turun.

Secara bersama-sama variabel kualitas produk pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Hal ini disebabkan karena kinerja karyawan merupakan salah satu alasan utama mengapa terjadinya loyalitas pada nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Karyawan menggunakan pengetahuan, ketrampilan, tenaga dan waktu bukan semata-mata ingin mengabdikan diri kepada organisasi, tetapi memberikan kinerja yang baik agar nasabah tabungan memberikan imbal balik dengan memberikan sikap loyal atau kesetiaan terhadap organisasi, dengan menghimpun dananya di organisasi tersebut. Hal ini sesuai dengan teori Simamora (1997: 339) bahwa untuk mencapai agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti menyarankan beberapa hal sbagai berikut:

1. Bagi lembaga

Lembaga harus dapat bersikap adil atas apa yang telah diberikan oleh sumber daya manusia kepada lembaga, karena setiap nasabah khususnya nasabah tabungan berhak mendapatkan penghargaan dan perlakuan yang adil dari lembaga itu sendiri sehinggann timbal balik atas jasa yang diberikan nasabah itu sendiri, sehingga dapat mendorong nasabah untuk loyal terhadap produk, pelayanan dan kinerja karyawan lembaga tersebut.

2. Bagi akademik

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus / institut sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku. Selain itu kampus harus semakin meningkatkan kualitas karya hasil penelitian bagi perusahaan.

3. Bagi peneliti yang akan datang

Sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian serta untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel faktor internal maupun eksternal, agar dapat diketahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan atau menambahkan variabel seperti, lokasi atau letak strategis penelitian.