

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh reputasi, nilai nasabah dan *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah di Kelompok Usaha Muamalah BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh reputasi secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah POKUSMA BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari BMT Pahlawan memiliki nama baik dikalangan masyarakat Tulungagung, dipandang baik oleh BMT lainnya, memiliki ciri khas, dikenal luas dan peningkatan nama BMT Pahlawan mempermudah masyarakat dalam mengingatnya.
2. Nilai Nasabah secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah POKUSMA BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari BMT Pahlawan dapat memenuhi kebutuhan pribadi nasabah, memberikan layanan yang memuaskan, menjadikan nasabah senang, tataletak ruang kantornya baik, mengutamakan kepentingan orang banyak dan menjadi yang terbaik dalam layanan dan prestasi kerja di kalangan BMT Tulungagung.
3. *Relationship Marketing* secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah POKUSMA BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.

Hal ini dapat dilihat dari BMT Pahlawan memberikan layanan pembiayaan yang bervariasi (pembiayaan jual beli, tabungan dan simpanan lainnya), memiliki nasabah potensial, melakukan seleksi nasabah, mengutamakan nasabah pertama, membiayai nasabah yang loyal, mengubah status nasabah menjadi anggota dan menjadi pilihan tetap diklangan lembaga keuangan dalam hal urusan keuangan.

4. Pengujian secara simultan variabel reputasi, nilai nasabah dan *relationship marketing* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah POKUSMA BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.

## **B. Saran**

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

1. Bagi POKUSMA BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung.

Lembaga dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai sumber informasi dalam menetapkan kebijakan-kebijakan di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung khususnya di POKUSMA BMT Pahlawan Cabang Notorejo. Diharapkan lembaga dapat mempertahankan reputasi, nilai nasabah dan *relationship marketing* yang lebih baik lagi apabila menginginkan membuka kantor cabang baru atau menambah produk yang tersedia. Serta mempertahankan pelayanan dan produk yang telah ada sampai saat ini.

## 2. Bagi Akademik IAIN Tulungagung

Diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu perekonomian dan perbankan syari'ah khususnya mengenai pengetahuan tentang reputasi, nilai nasabah, *relationship marketing* serta loyalitas nasabah untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan, dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

## 3. Bagi Peneliti yang akan datang

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan peneliti selanjutnya. Diharapkan juga melakukan penelitian lebih lanjut yang spesifik dengan menambah beberapa faktor lainnya yang berpengaruh terhadap loyalitas nsabah.