

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan melihat hasil dari penelitian yang telah dibahas mengenai pengaruh etika pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Etika pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin baik etika pelayanan dalam melayani nasabah, maka semakin banyak pula nasabah yang akan loyal untuk menggunakan produk-produk di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.
2. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung. Sehingga semakin baik citra atau kesan yang diperoleh dari nasabah, maka semakin banyak pula nasabah yang akan memutuskan untuk tetap loyal menggunakan produk-produk di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.
3. Secara bersama-sama variabel etika pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun saran-saran yang disampaikan adalah berikut:

a. Bagi KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada lembaga keuangan syariah khususnya KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dalam meningkatkan jumlah nasabah. BMT juga dapat mengembangkan inovasi baru dari produk tabungan maupun pembiayaan di masa yang akan datang dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan juga membangun kesan yang baik untuk nasabah.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan IAIN Tulungagung untuk dijadikan referensi bagi mahasiswa khususnya jurusan Perbankan Syariah.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini di harapkan dapat agar salah satu sumber referensi dan sumber informasi dan disarankan untuk menambah variabel lain di luar variabel penelitian yang telah dilakukan karena diduga masih banyak variabel lain yang mempengaruhi kelayaitasan nasabah.