BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada Bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Tingkat bagi hasil memberikan pengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya, ketika tingkat bagi hasil di BMT Pahlawan tinggi maka loyalitas nasabah juga akan meningkat.
- Kepercayaan memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya, ketika nasabah sudah mempercayakan sebagian dananya untuk dikelola oleh BMT Pahlawan maka nasabah akan selalu bertransaksi di BMT Pahlawan secara terus menerus dan meningkatkan loyalitas.
- 3. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya, ketika kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Pahlawan kepada para nasabah sangat optimal maka akan meningkatkan loyalitas pada nasabah, baik nasabah yang baru maupun yang sudah lama.
- 4. Kepuasan nasabah memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya, ketika BMT Pahlawan sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh

nasabah dan nasabah merasa puas dengan apa yang diberikan oleh BMT Pahlawan maka nasabah akan setia kepada BMT Pahlawan.

5. Dan dalam pengujian serentak pada keempat variabel independen yakni tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap variabel dependen yakni loyalitas nasabah memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya, ketika BMT Pahlawan memperbaiki tingkat bagi hasil yang diberikan, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan melalui kualitas pelayanan yang diberikan, maka secara otomatis loyalitas nasabah juga akan meningkat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi BMT Pahlawan Tulungagung

Sebagai bahan pertimbangan BMT Pahlawan Tulungagung untuk lebih mengoptimalkan dan meningkatkan loyalitas nasabah dengan memperbaiki tingkat bagi hasil yang diberikan, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan melalui kualitas pelayanan yang diberikan guna untuk mempertahankan loyalitas nasabah khususnya pada produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih berupa keilmuan serta tambahan wawasan keilmuan dalam keperpustakaan di bidang penelitian dan karya ilmiah yang serupa. Selain itu, pihak institut juga akan menambah lebih banyak referensi terkait jurnal maupun bukubuku tentang keuangan dan perbankan.

3. Bagi Peneliti yang akan Datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan, sekaligus menjadi bahan referensi, pelengkap data informasi serta sebagai bahan masukan pada penelitian dengan topik yang sejenis dan sekaligus sebagai pijakan penelitian dimasa yang akan datang.