BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan diolah menggunakan SPSS 16 maka peneliti menemukan hasil dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama dari variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator sebagai berikut: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, Jaminan, dan Empati menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar. Hal tersebut menunjukan bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan nasabah akan juga ikut turun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai kualitas pelayanan yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua dari variabel loyalitasn dengan menggunakan indikator sebagai berikut: Melakukan pembelian secara teratur, Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing dan Merefensikan produk perusahaan kepada orang lain menunjukan bahwa loyalitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar. Hal tersebut menunjukan bahwa semakin tinggi nilai loyalitas akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya jika loyalitas menurun maka kepuasan

nasabah akan juga ikut turun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai loyalitas yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan nasabah.

3. Hasil pengujian hipotesis ketiga dari variabel kepuasan nasabah dengan menggunakan indikator sebagai berikut: kualitas produk, harga, Kualitas pelayanan, Kemudahan dan Faktor emosi menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan loyalitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar. Hal tersebut menunjukan bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan, dan loyalitas akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya jika kualitas pelayanan, dan loyalitas menurun maka kepuasan nasabah akan juga ikut turun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai kualitas pelayanan, dan loyalitas yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan nasabah.
4. Hasil pengujian data variabel yang paling dominan dari variabel kualitas pelayanan, dan loyalitas terhadap variabel kepuasan nasabah adalah variabel kualitas pelayanan.

B. SARAN

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

1. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogri Cabang Blitar, bermanfaat untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan khususnya di jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

2. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Bagi peneliti yang akan datang sebagai bahan acuan dan untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel faktor internal maupun eksternal agar dapat diketahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.