

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung. Maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung. Artinya semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh lembaga kepada nasabah maka akan meningkatkan loyalitas nasabah secara langsung, kualitas pelayanan yang baik ini juga di dukung manajemen yang baik serta tepat sasaran dan mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan atau melebihi harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas, merasa sangat dihormati dan sangat dihargai. Selain dengan pelayanan yang baik, adanya fasilitas yang nyaman dan memadai juga akan menciptakan ketertarikan nasabah dan senantiasa bersifat loyal dan mampu merekomendasikan orang untuk melakukan transaksi di KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung.
2. Kualitas produk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung. Artinya semakin baik kualitas produk yang diberikan lembaga kepada nasabah, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah secara langsung. Hal ini menjelaskan bahwa dengan adanya produk yang baik dan berkualitas khususnya dari sisi

penjelasannya dan juga dari sisi kelebihan dan kekurangan produk yang diberikan langsung kepada nasabah akan berdampak baik terhadap lembaga, harus memperhatikan beberapa aspek yang penting dalam kualitas produk, yaitu meliputi kehandalan, keistimewaan tambahan, dan kualitas produk yang dipersepsikan. Apabila telah memenuhi aspek tersebut maka akan memberikan pengaruh yang kuat terhadap loyalitas nasabah untuk melakukan transaksi di KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung.

3. Kepuasan nasabah tidak terlalu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kemungkinan loyalitas nasabah selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk dipengaruhi oleh variabel-variabel diluar penelitian ini.
4. Adanya pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung. Artinya jika ketiga variabel tersebut dilaksanakan dengan baik, maksimal dan seimbang, maka loyalitas nasabah akan muncul pada diri nasabah itu sendiri dan menguntungkan lembaga.

B. Saran

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

1. Bagi KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung lebih meningkatkan manajemen yang baik khususnya pada

faktor kepuasan nasabah yang dimiliki oleh nasabah, sehingga apabila kepuasan nasabah baik maka tanggapan nasabah pun akan baik, dan KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung dapat membuktikan kepada nasabah bahwa KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung benar-benar baik dari sisi manajemen dan juga karyawannya. Tentu saja hal tersebut bertujuan untuk menarik minat nasabah sehingga nasabah tersebut mengambil keputusan dan yakin untuk loyal dan merekomendasikan orang untuk bertransaksi KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung.

2. Bagi Akademik

Semoga penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi sebagai bahan acuan dalam penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada serta dapat dijadikan sebagai tambahan perbendaharaan perpustakaan khususnya dalam kajian ilmu pemasaran.

3. Bagi Penelitian Mendatang

Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah ini secara mendalam. Pendalaman pada penelitian ini akan lebih akurat dan maksimal apabila sampel yang diambil ditambah, diharapkan pada peneliti selanjutnya menambah teori yang mendukung, dan menambahkan variabel yang mempengaruhi loyalitas nasabah.