

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai kualitas pelayanan, pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung, maka peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan analisis uji t (parsial), koefisien kualitas pelayanan memberikan pengaruh nilai sebesar 7,11 dan signifikan, yang berarti bahwa jika kualitas pelayanan naik maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan.
2. Koefisien pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah memberikan nilai sebesar 6.149 dan signifikan, yang berarti bahwa jika pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah meningkat maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat.
3. Berdasarkan uji F /simultan variabel X1 (Kualitas pelayanan) dan X2 (pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah) Terhadap variabel Y (loyalitas nasabah). Setelah diketahui nilai  $F_{hitung}$  (28,822) dan  $F_{tabel}$  (3,16) maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya secara simultan kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan rumus koefisien determinasi  $KD = r^2 \times$

100% nilai  $r$  kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah yang diperoleh adalah 0,709 sehingga  $r^2$  sebesar 0,502 jadi nilai kontribusi kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah adalah 50,2% yang artinya loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah sebesar 50,2% dan sisanya 49,8% dijelaskan variabel lainnya.

## **B. Saran**

1. Kualitas pelayanan yang ada di BMT El Kedawung harus terus dijaga dan ditingkatkan lagi, agar para nasabah merasa puas dan nyaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga ini bisa memberikan efek para nasabah yang loyal dalam melakukan transaksi ke BMT El Kedawung.
2. Dalam memasarkan produk pembiayaan mudharabah hendaknya para nasabah diberi pengetahuan yang cukup, sehingga tidak terjadi kesalahan/kerugian yang fatal, walaupun pada prakteknya BMT El Kedawung masih mengalami sedikit kesulitan dalam menjalankannya.
3. Kemampuan yang diberikan sudah baik, namun untuk mencapai loyalitas yang lebih baik harus lebih ditingkatkan kembali dalam memberikan pelayanan sehingga nasabah benar-benar merasa nyaman dan merasa puas dan pada akhirnya dapat menciptakan loyalitas nasabah.

4. Diperlukan penelitian lanjutan tentang faktor-faktor lain yang mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah sehingga nasabah tidak terpengaruh tawaran produk lain selain yang ada di BMT El Kedawung.