

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian data, dari hasil pengujian data yang telah dilakukan, sehingga dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon. Hal ini tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji t dengan menunjukkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima karena diperoleh nilai koefisien positif dengan t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} , atau $4,940 > 1,996$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon. Dari *output* yang didapatkan dari uji regresi linier berganda menjelaskan bahwa besarnya koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bertanda positif yang artinya kualitas pelayanan searah terhadap loyalitas BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon.
2. Kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji t, yang menunjukkan bahwa ada nilai koefisien positif dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $4,940 > 1,996$, dan nilai koefisien signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Dari *output* yang didapatkan dari uji regresi linier berganda menjelaskan bahwa besarnya koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bertanda positif yang artinya kualitas pelayanan searah terhadap loyalitas BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon.
3. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memengaruhi loyalitas nasabah BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon. Nilai $F_{hitung} = 222,792$ dengan nilai signifikan uji F sebesar $0,000$, dan nilai $F_{tabel} = 2,75$ yang menunjukkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Jadi kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

B. Saran

1. Bagi BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon
 - a. BMT NU Sejahtera Astanajapura di harapkan untuk Memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah seperti akses yang cepat, tempat pelayanan yang memadai dan alat transaksi yang memadai.
 - b. BMT NU Sejahtera Astanajapura di sarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk yang akan mereka pasarkan kepada nasabah atau calon nasabah.
 - c. BMT NU Sejahtera Astanajapura juga diharapkan perlu meningkatkan promosi mengenai produk-produk yang ada di BMT baik itu melalui penyebaran brosur, sosialisasi atau secara personal selling agar dapat dikenal oleh masyarakat luas tidak hanya masyarakat astanajapura saja.
2. Bagi peneliti yang akan datang
 - a. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi refensi bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian mengenai terkait kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat untuk menambah wawasan serta pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
 - c. Jumlah sampel diperbanyak agar mendapatkan hasil yang lebih baik.