

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan diskusi yang sudah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Etika Bisnis Islam (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $4,979 > 1,987$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik penerapan etika bisnis Islam, maka semakin tinggi loyalitas nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transparansi (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $1,429 < 1,987$ dan nilai signifikansi sebesar $0,156 > 0,05$, sehingga H_2 ditolak dan H_0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa transparansi yang diterapkan oleh lembaga belum memberikan pengaruh secara langsung terhadap tingkat loyalitas nasabah.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $4,510 > 1,987$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_3 diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh KSPPS, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Etika Bisnis Islam (X_1), Transparansi (X_2), dan Kualitas Layanan (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar $32,007 > 2,70$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_4 diterima dan H_{04} ditolak. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,500 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 50% terhadap Loyalitas

Nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kombinasi antara penerapan etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan secara bersama-sama menjadi faktor penting yang menentukan tinggi rendahnya loyalitas nasabah.

B. Implikasi

1. Pengaruh signifikan Etika Bisnis Islam terhadap Loyalitas Nasabah menunjukkan bahwa KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon perlu terus memperkuat penerapan nilai kejujuran, amanah, dan keadilan dalam pelayanan agar kepercayaan dan loyalitas nasabah semakin meningkat.
2. Pengaruh transparansi yang tidak signifikan terhadap Loyalitas Nasabah menunjukkan bahwa KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon perlu lebih memfokuskan peningkatan kualitas layanan dan penguatan etika bisnis Islam, sementara transparansi tetap dipertahankan sebagai standar operasional yang mendukung kepercayaan nasabah.
3. Pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah menunjukkan bahwa KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, seperti kecepatan, keramahan, dan kejelasan informasi, agar mampu menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Dengan pelayanan yang optimal, loyalitas nasabah dapat dipertahankan dan ditingkatkan.
4. Pengaruh simultan etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah menunjukkan bahwa loyalitas nasabah terbentuk dari kombinasi penerapan nilai syariah, keterbukaan informasi, serta pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon perlu mengintegrasikan ketiga aspek tersebut secara seimbang melalui penerapan etika bisnis Islam yang konsisten, peningkatan transparansi informasi, serta perbaikan kualitas layanan, agar mampu membangun kepercayaan dan mempertahankan loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

C. Saran

Bagian saran ini ditujukan kepada seluruh pihak yang terlibat dan berkontribusi dalam penelitian, dengan harapan dapat memberikan manfaat serta menjadi bahan pertimbangan dan rujukan bagi pelaksanaan penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, rekomendasi yang disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon disarankan untuk terus meningkatkan penerapan etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan secara terpadu, khususnya dalam hal kejelasan akad, keterbukaan informasi pembiayaan, serta peningkatan profesionalisme pelayanan pegawai. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan nasabah dan pemanfaatan teknologi untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat dan transparan, sehingga kepercayaan dan loyalitas nasabah dapat terus ditingkatkan.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi loyalitas nasabah, seperti kepuasan nasabah, kepercayaan, religiusitas, atau citra lembaga, serta menggunakan metode penelitian yang lebih beragam seperti kualitatif atau mixed method agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian dapat diperluas pada objek lembaga keuangan syariah lain atau wilayah yang berbeda untuk mendapatkan perbandingan hasil yang lebih luas.