

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang terdapat pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo berada pada kategori cukup. Hal ini berdasarkan pada hasil perhitungan pada data dari hasil kuesioner yang menunjukkan nilai rata-rata (*Mean*) variabel Kepuasan (X₂) sebesar 42,34 yang berada diantara 39,6945 dan 45,0305
2. Loyalitas Nasabah pada Nasabah Pembiayaan BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo berada pada kategori cukup. Hal ini berdasarkan pada hasil perhitungan pada data dari hasil kuesioner yang menunjukkan nilai rata-rata (*Mean*) variabel Loyalitas Nasabah(Y) sebesar 23,25 yang berada diantara 21,529 dan 24,971
3. Terdapat korelasi antara variabel Kepuasan(X) dengan variabel Loyalitas Nasabah (Y), hal ini didasarkan dengan hasil uji korelasi *pearson product moment* yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05 dan tingkat korelasi yang dihasilkan sebesar 0,717 yang mana berada diantara 0,71 – 0,80 yang berarti korelasi sedang. Selanjutnya dari hasil uji analisis regresi linier sederhana dapat diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 3,819 + 0,459X$. Berdasarkan persamaan tersebut dapat diketahui bahwa

arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif karena nilai koefisien b bersifat positif yaitu setiap penambahan nilai sebesar 1% variabel Kepuasan, maka nilai variabel Loyalitas Nasabah juga akan naik sebesar 0,459. Begitupun sebaliknya jika penurunan dari variabel Kepuasan maka nilai variabel Loyalitas Nasabah akan turun sebesar 0,459. Kemudian hasil pengujian melalui uji t mendapatkan hasil yakni diterimannya H_a “terdapat pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah di BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo”. Hal ini berdasarkan nilai t_{hitung} yaitu 10,197 yang menunjukkan bahwa angka tersebut lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,9447 sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.

4. Berdasarkan dengan hasil uji analisis regresi linier sederhana dapat diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 3,819 + 0,459X$. berdasarkan persamaan tersebut dapat diketahui bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif karena nilai konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar 3,819 Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi Kepuasan(X) bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan, maka nilai Loyalitas Nasabah 3,819. Pengujian yang terakhir yaitu uji koefisien determinasi yang menunjukkan hasil bahwa nilai R Square sebesar 0,515, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y adalah 51,5% dan sisanya 48,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan atau BMT UGT nusantara Capem Waru

Berdasarkan pada penelitian ini dapat diketahui hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa tingkat Kepuasan pada Nasabah Pembiayaan BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo dalam kategori cukup. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu membantu Nasabah Pembiayaan BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah di BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, selain itu diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel yang lainnya atau variabel bebas sehingga mempunyai cakupan yang lebih luas.