

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peran Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) di BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri telah berjalan dengan baik sesuai prosedur yang ditetapkan. Layanan ini memberikan kemudahan bagi nasabah yang telah menyelesaikan pembiayaan sebelumnya melalui proses pengajuan yang lebih sederhana, pelayanan yang lebih cepat, serta pendampingan yang baik dari petugas. Implementasi layanan LAL juga mencerminkan kualitas pelayanan yang baik karena mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah melalui pelayanan yang ramah, responsif, transparan, dan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan demikian, layanan LAL menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan yang memberikan nilai tambah bagi nasabah sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan di BMT Lantasil.
2. Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) berperan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri. Hal tersebut terlihat dari kepercayaan nasabah untuk tetap menggunakan layanan pembiayaan setelah pembiayaan sebelumnya selesai, kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, serta komitmen nasabah untuk mempertahankan hubungan dengan BMT Lantasil. Pelayanan yang cepat, mudah, dan profesional mendorong nasabah untuk terus menggunakan layanan pembiayaan, tidak mudah berpindah ke lembaga keuangan lain, serta merekomendasikan BMT Lantasil

kepada keluarga maupun kerabat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diwujudkan melalui layanan LAL menjadi salah satu faktor penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

1. BMT Lantansir diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL). Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui pengembangan kompetensi sumber daya manusia, peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta pemanfaatan teknologi untuk mempermudah proses administrasi pembiayaan. Selain itu, BMT perlu terus menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah, memberikan pelayanan yang konsisten, dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan LAL agar mampu mempertahankan kepercayaan serta meningkatkan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji mengenai kualitas pelayanan, loyalitas nasabah, maupun layanan pembiayaan pada lembaga keuangan syariah. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda, menambah jumlah informan, atau menggunakan pendekatan kuantitatif maupun metode campuran (*mixed methods*) sehingga dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi loyalitas nasabah, seperti kepuasan nasabah, kepercayaan, kualitas produk, citra lembaga, atau penerapan layanan digital pada lembaga keuangan syariah, sehingga dapat

memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktik lembaga keuangan syariah.