BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dengan memperhatikan hasil analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel X1 (kualitas pelayanan) di BMT UGT Sidogiri cabang Sukorejo Blitar termasuk dalam kategori baik.
2. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel X2 (citra lembaga) di BMT UGT Sidogiri cabang Sukorejo Blitar termasuk dalam kategori baik.
3. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil yang diperoleh dalam perhitungan analisis regresi berganda dan dibantu menggunakan *Softwere* IBM SPSS *Statistic* 21, $Y = 162 + 0{,}360\ X_1 + 0{,}341\ X_2$, hasil menunjukkan nilai yang positif. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap loyalitas nasabah dikatakan signifikan dimana tingkat $F_{hitung} = 93{,}272$ dan nilai sig 0,000 sebesar $0{,}000 < 0{,}05$. Serta diperoleh koefisien determinasi (R2) sebesar 0,619 atau 61,9% sedangkan sisanya sebesar 38,1% dipengaruhi

oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan, yaitu harga, kemudahan dan kepuasan.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan menjadi masukan :

1. Bagi BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar, dikarenakan kualitas pelayanan dan citra lembaga dikategorikan cukup, disrankan untuk memperbaiki dan terus melakukan sosialisasi kepada nasabah akan hal-hal yang dapat meningkatakan loyalitas nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan dan citra lembaga yang baik berbanding lurus dengan peningkatan penghasilan BMT. Selain itu karyawan juga tetap harus memberikan pelayanan yang baik supaya nasabah selalu merasa puas seperti merekrut karyawan untuk ditepatkan di lapangan (AOSP).
2. Bagi peneliti selanjutnya, mengingat variabel kualitas pelayanan dan citra lembaga mempunyai pengaruh *R Square* sebesar 61,9% sedangkan sisanya 38,1% dipengaruhi variabel lain. Sebagaimana masih terdapat variabel-variabel lain untuk diteliti, maka untuk penelitian selanjutnya sebaiknya mencari variabel-variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah di luar kualitas pelayanan dan citra lembaga.