

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis yang diajukan, serta hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa:

- a. Berdasarkan analisis data dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan masuk dalam kategori baik, hal ini berdasarkan nilai rata-rata (Mean) sebesar 32,51. Hal tersebut sesuai dengan pelayanan yang ada di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yaitu pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang menurut nasabah baik, hal itu diwakili dari hasil kuesioner yang berada pada skor angka 4.
- b. Berdasarkan analisis data dapat diketahui bahwa Loyalitas Nasabah dalam kategori cukup baik, hal ini berdasarkan nilai rata-rata (Mean) 32,80. Dari jumlah nasabah yang loyal dengan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang sudah mengajukan pembiayaan tiga tahun berturut-turut mengalami kenaikan.
- c. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan angka 0,516 yang artinya terdapat hubungan antara kedua variabel. Hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Loyalitas Nasabah (Y) berada pada taraf sangat kuat, yaitu nilai *pearson correlation* berada antara nilai 0,719 dan berada antara nilai 0,70-1,000 diketahui nilai sig untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar bahwa  $t_{hitung} 17,820$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel} 17,323 > 1,968$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$

ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Koefisien Determinan  $R^2$  tersebut sebesar 0,516 yang artinya Kualitas Pelayanan mempengaruhi Loyalitas Nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang sebesar 51,6% dan sisanya 48,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti kepuasan nasabah, citra dan rintangan untuk berpindah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diselesaikan, Peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan yaitu:

1. Bagi BPRS Lantabur Tebuireng Jombang
  - a. Berdasarkan penelitian dapat dilakukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Variabel Kualitas Pelayanan termasuk dalam kategori cukup baik dalam mempengaruhi loyalitas nasabah. Maka, peneliti menyarankan kepada lembaga BPRS Lantabur Tebuireng Jombang agar terus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah ketika menghadapi nasabah. Jadi jika memberikan pelayanan kepada nasabah harus memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan terus meningkatkan pelayanan yang ada di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.
  - b. Bagi peneliti, selanjutnya penelitian ini dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi Loyalitas Nasabah, karena kontribusi Kualitas pelayanan dan Loyalitas Nasabah sebesar 53,1%. Hal ini berarti masih terdapat variabel lain yang mungkin akan mempengaruhi Loyalitas Nasabah.

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan mengumpulkan lebih banyak sampel untuk penelitian yang lebih baik.