

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan mengacu rumusan masalah pada penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kepuasan (X) memiliki skor terendah sebesar 30 dan skor tertinggi sebesar 48. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 114 responden, memperoleh nilai mean sebesar 36,89 dengan standar deviasi sebesar 3,394. Mengacu pada pengkategorisasian nilai mean, berada pada skor $35,193 \leq X < 38,587$ memiliki kategori cukup. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar tergolong “cukup puas”.
2. Variabel loyalitas nasabah (Y) memiliki skor terendah 30 dan skor tertinggi sebesar 46. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 114 responden, memperoleh nilai mean sebesar 36,46 dengan standar deviasi sebesar 3,416. Mengacu pada pengkategorisasian nilai mean, berada pada skor $34,752 \leq X < 38,168$ memiliki kategori cukup. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar tergolong “cukup loyal”.
3. Melalui uji korelasi *pearson product moment* variabel kepuasan (X) dan variabel loyalitas nasabah (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 dan memiliki nilai *pearson correlation* sebesar 0,812. Disimpulkan variabel kepuasan (X) dan variabel loyalitas nasabah (Y) terdapat korelasi dan bersifat kuat. Melalui uji regresi linier sederhana dengan hasil $Y = 6,337 + 0,817X$ menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara variabel kepuasan (X) dan variabel

loyalitas nasabah (Y). Melalui uji t, diperoleh $t_{hitung} (14,699) \geq t_{tabel} (1,98137)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar. Dan berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai R^2 sebesar 0,659 yang berarti bahwa variabel kepuasan mempengaruhi variabel loyalitas nasabah sebesar 65,9% sedangkan untuk sisanya 34,1% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kepercayaan, ikatan emosi, kemudahan dan pengalaman dengan perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka peneliti ingin mengajukan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan sebagai masukan, diantaranya :

1. Bagi KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepuasan termasuk dalam kategori cukup puas dan loyalitas nasabah juga termasuk dalam kategori cukup loyal. Oleh karena itu, KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar disarankan untuk meningkatkan kepuasan melalui kualitas produk, sistem pelayanan yang baik, emosional nasabah, harga dan kemudahan dalam mendapatkan produk dengan begitu tercipta kepuasan dari nasabah dan dapat meraih loyalitas nasabah pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar juga mengalami peningkatan. Sehingga dapat membantu perkembangan lembaga dimasa sekarang ataupun dimasa mendatang. Maka dengan adanya penelitian ini dapat menjadi salah satu bagi lembaga dalam mengetahui tingkat loyalitas nasabahnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian serta peneliti

selanjutnya juga dapat memperluas penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat pengaruh terjadinya loyalitas nasabah, misalnya kepercayaan, kemudahan, ikatan emosi, atau pengalaman dengan perusahaan. Sehingga peneliti selanjutnya dapat memperluas atau memperdalam permasalahan-permasalahan khususnya yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat menggunakan metode yang lain sehingga dapat lebih menyempurnakan penelitian ini.