

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan di BMT AN-NUUR Jombang, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan rumusan masalah yang telah ada dan tujuan penelitian serta hasil pengolahan data yang telah diperoleh. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian di BMT AN-NUUR Jombang diperoleh data variabel kepuasan nasabah memiliki kategori cukup. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai rata-rata sebesar 32,19, dimana nilai rata-rata terletak diantara skor 30,478 dan 33,902 skor.
2. Berdasarkan hasil penelitian di BMT AN-NUUR Jombang diperoleh data pada variabel loyalitas nasabah pada pembiayaan *murabahah* termasuk kategori cukup. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai rata-rata sebesar 29,81, dimana nilai rata-rata terletak diantara skor 27,9585 dan skor 31,6615.
3. Hasil dari perhitungan korelasi variabel kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah pada pembiayaan *murabahah* menunjukkan variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada pembiayaan *murabahah* di BMT AN-NUUR Jombang. Hal ini dapat dibuktikan dengan perolehan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $13,076 > 1,651624$ ) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh yang nyata dan signifikan antara variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada pembiayaan *murabahah*. Setelah itu, berdasarkan

koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai *R square* sebesar 0,433. Dalam hal ini berarti 43,3%, loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya 56,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan di dalam penelitian ini. Seperti: kesukaan terhadap produk, komitmen, perilaku kebiasaan dan biaya pengalihan.

## **B. Saran**

Dengan adanya hasil dari penelitian ini, peneliti memberi saran yang dapat dijadikan masukan, diantaranya:

### 1. Bagi lembaga

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas pembiayaan *murabahah* di BMT AN-NUUR Jombang. Dari hasil tersebut maka peneliti memberikan sedikit masukan terhadap lembaga dengan banyak faktor yang menjadikan nasabah loyal terhadap bmt.

### 2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau dokumentasi bagi pihak kampus maupun peneliti selanjutnya selain jurnal dan buku. Adapun bagi pihak kampus harus selalu dapat meningkatkan hasil karya bagi semua mahasiswanya.

### 3. Bagi peneliti berikutnya

Pada peneliti berikutnya diharapkan lebih mengembangkan penelitian berikutnya agar dapat menbah ilmu dan wawasan yang lebih luas

lagi bagi para pembaca. Dan peneliti berikutnya dapat mengembangkan faktor lain yang mempengaruhi loyalitas sehingga dapat mempengaruhi nasabah loyal pada BMT AN-NUUR Jombang.

