

## BAB V

### P E N U T U P

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Watamwil Amanah Weleri” dari hasil data di lapangan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum tingkat kualitas pelayanan pelanggan pada BMT Amanah Weleri berdasarkan pada kategori kurang baik, karena apa yang menjadi harapan nasabah masih ada *gap* antara kinerja pelayanan yang diharapkan dengan kinerja pelayanan yang sebenarnya dirasakan oleh nasabah. Penilaian nasabah yang menjadi responden berkenaan dengan kualitas pelayanan BMT Amanah Weleri 34,48% menilai tidak baik, 33,33% menyatakan baik, 25,29% menyatakan cukup baik, dan hanya 6,90% responden yang menganggapnya sangat baik.
2. Loyalitas nasabah merupakan kesetiaan nasabah terhadap penyedia jasa yang memberikan pelayanan kepadanya. Loyalitas dapat diukur dengan 3 indikator, yaitu: *repeat*, *retention* dan *referral*. Tingkat loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri secara umum ada pada kategori kurang, yakni sebesar 32,18% responden mengatakan tidak loyal, 17,24% mengatakan sangat loyal dan cukup loyal, 26,44% menilai bahwa nasabah BMT

Amanah Weleri loyal terhadap BMTnya, dan sisanya 6,9% loyalitas nasabah BMT Amanah sangat buruk/sangat tidak loyal.

3. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa koefisien korelasi determinasi yang dinotasikan dengan  $R^2$  besarnya 0,737 ini menunjukkan kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 73,7% sisanya 26,3% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Sedangkan dari uji signifikansi hipotesa, diketahui bahwa nilai  $t$  hitung lebih besar dengan  $t$  tabel ( $15,429 > 1,988$ ) yang artinya bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri dan ini sekaligus menerima hipotesa 1 yang diajukan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. BMT Amanah Weleri perlu peningkatan kualitas pelayanannya karena masih ada gap antara kinerja pelayanan yang diberikan dengan kinerja pelayanan yang diharapkan, cara yang bisa ditempuh adalah dengan peningkatan kualitas SDM yang ada khususnya SDM yang banyak berhubungan langsung dengan nasabah.

2. Loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri dalam kategori rendah maka disarankan agar tetap dipertahankan dan tetap berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yang terbaik kepada para nasabah.

### **5.3 Penutup**

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat Allah dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya akan adanya keterbatasan kemampuan sehingga masih terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan. Maka dengan hati yang terbuka sangat diharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhirnya dengan selesainya skripsi ini penulis berharap mudah-mudahan bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin.