

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kepercayaan, komitmen dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Alai. Dari 160 orang sampel yaitu nasabah yang menabung di BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Alai diketahui bahwa kepercayaan, komitmen dan kualitas layanan mempengaruhi loyalitas nasabah secara signifikan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Alai.
2. Komitmen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Alai.
3. Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Alai.

#### **5.2 Implikasi Penelitian**

Hasil penelitian menunjukkan beberapa implikasi, pada variabel kepercayaan memiliki nilai paling tinggi yang dipilih responden dalam membentuk loyalitas nasabah, ini harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi oleh pihak BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Alai dengan tetap menjaga kepercayaan nasabah, meningkatkan kemampuan dalam menyediakan, melayani dan mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain sehingga konsumen merasa puas dan aman pada saat melakukan transaksi sehingga kepercayaan dapat memberikan pernyataan positif dari pengamatan dan pengalaman nasabah yang puas menabung di BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Alai, karena variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pada variabel komitmen, sebagian besar nasabah telah memiliki ikatan emosional tinggi serta keinginan untuk terus menabung di BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang

Alai. Sehingga komitmen dapat memberikan pernyataan positif karena variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pada variabel kualitas layanan, BMT At-Taqwa Muhammadiyah harus menciptakan dan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga dengan adanya pelayanan yang baik, sopan, ramah dan menyenangkan membuat nasabah senang untuk terus menabung di BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Alai. Sehingga kualitas layanan dapat memberikan pernyataan positif karena variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden, terdapat beberapa pernyataan yang mendapat jawaban negatif dari responden, seperti pada salah satu indikator variabel kualitas layanan bahwa pada indikator pernyataan 2 dan 5 yaitu BMT At-Taqwa Muhammadiyah memiliki fasilitas yang menarik” dan “Waktu pelayanan yang disediakan BMT sesuai dengan jadwal yang di informasikan”. BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Alai harus lebih meningkatkan lagi kualitas layanannya, menciptakan inovasi baru dan menambah serta mengembangkan lagi fasilitas yang ada di kantor. kemudian lebih mengetahui lagi apa yang diinginkan nasabah seperti marketing yang datang lebih cepat untuk mengambil tabungan, sehingga nasabah dapat terus bertahan dan loyal menabung di BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Alai.

Upaya yang dapat dilakukan manajer BMT At-Taqwa Muhammadiyah dalam meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan memperbaiki kepercayaan, komitmen dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Untuk memperoleh penjelasan yang lebih komperensif tentang pengaruh kepercayaan, komitmen dan kualitas layanan terhadap loyalitas nassbah, maka dalam penelitian berikutnya disarankan agar dapat mengembangkan dimensi variabel yang lain.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penelitian ini karena adanya keterbatasan yang peneliti temukan. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Jumlah variabel yang diteliti hanya 3 variabel yaitu kepercayaan, komitmen dan loyalitas nasabah.
2. Jumlah responden yang dijadikan sampel untuk penelitian ini masih terbatas, sehingga hasil penelitian ini belum memiliki tingkat akurasi yang kuat.

#### **5.4 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka terdapat beberapa saran yaitu sebagai berikut :

##### **5.4.1 Peneliti Selanjutnya**

1. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih berkembang dengan menambahkan variabel lain yang memberikan kontribusi terhadap loyalitas nasabah, selain dari variabel yang terdapat dalam penelitian ini.
2. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk meneliti cakupan geografis yang lebih luas, untuk mendapatkan hasil yang lebih umum terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepercayaan, komitmen dan kualitas layanan serta dapat meningkatkan loyalitas nasabah.
3. Diharapkan dilakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan variabel kepercayaan, komitmen dan kualitas layanan. Karena ada banyak hal yang dapat dikaji lagi pada variabel yang diteliti, sehingga akan memberikan masukan bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan dan dapat memberikan masukan bagi dunia perbankan.
4. Pada variabel kepercayaan harus lebih ditingkatkan lagi karena dari hasil kuesioner kepercayaan nasabah untuk menabung masih kurang dilihat dari rata-rata tabungan nasabah yang setiap tahun menurun.