

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulisan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Amanah Cab. Kendari” dari hasil data dilapangan dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan nasabah pada BMT Amanah Cab. Kendari berdasarkan pada kategori kuat yaitu 0,60-0,799. Hal ini karena apa yang menjadi harapan nasabah dalam hal kinerja pelayanan yang diharapkan dengan kinerja pelayanan yang sebenarnya dirasakan oleh nasabah. Penilaian nasabah yang menjadi responden berkenaan dengan kualitas pelayanan BMT Amanah Cab. Kendari 22,72% menilai sangat baik, 65,90% menyatakan baik dan 11,36% menyatakan cukup baik. Kualitas yang paling menonjol adalah pelayanan pembiayaan.
2. Loyalitas nasabah merupakan kesetiaan nasabah terhadap penyedia jasa yang memberikan pelayanan kepadanya. Loyalitas dapat diukur dengan 2 indikator, yaitu : *repeat dan refferal*. Dimana nasabah akan terus membutuhkan barang atau jasa yang disediakan oleh perusahaan berkali-kali dan iapun akan menceritakan dan mengajak orang lain untuk bergabung. Tingkat loyalitas nasabah BMT Amanah Cab. Kendari ada pada kategori loyal yakni sebesar 65,90% dan 22,72%

mengatakan sangat loyal. Jadi loyalitas pada BMT Amanah Cab. Kendari terbukti loyal.

3. Berdasarkan hasil perhitungan tentang seberapa kuat hubungan atau pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, maka koefisien korelasi ditemukan hubungan sebesar 0,733 berada pada interval 0,60 – 0,799 termasuk kategori kuat. Dengan demikian hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah kuat. Dan berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, maka diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 53,01% dan selebihnya 46,99% dipengaruhi oleh faktor lain.

Analisis hipotesis atau signifikansi ditemukan $F_{hitung} = 48,697 > F_{tabel} = 4,44$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BMT Amanah Cabang Kendari.

B. Saran-saran

Dari hasil kesimpulan yang telah diuraikan, maka adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil kesimpulan ini adalah sebagai berikut :

1. Disarankan agar dari pihak BMT Amanah Cabang Kendari agar memberikan pelayanan atau jasa yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah agar nasabah juga merasa nyaman dalam melakukan sebuah transaksi. Serta BMT Amanah juga bisa melahirkan nilai-nilai syariah

di mata masyarakat, sehingga nama perusahaan menjadi terkenal di mata masyarakat dengan nilai syariahnya, dan dengan berjalannya waktu BMT Amanah akan dikenal banyak masyarakat.

2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya tidak hanya melihat loyalitas nasabah BMT Amanah Cabang Kendari dari kualitas pelayanannya saja tetapi dapat dilihat dari reputasi dan pesaing bank tersebut.



ANGKET PENELITIAN

I. Data Responden

Jawab Pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (√) :

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : 1 Laki-laki 2 Perempuan

3. Usia :

1 20 – 29 th

3 40 – 49 th

2 30 – 39 th

4 50 th ke atas

4. Pekerjaan :

PNS Non Guru/Dosen

Pedagang

PNS Guru

PNS Dosen

Pensiun

Pegawai Swasta

Petani

Nelayan

Pengusaha

Lainnya

5. Pendapatan Perbulan :

< Rp. 1.000.000

Rp. 2000.000 – 4.000.000

Rp. 1000.000 – 2000.000

Rp. 4.000.000 – 6.000.000

> Rp. 6000.000

6. Apakah saudara nasabah di baitul maal wat-tamwil?

1 Ya

2 Tidak