# BAB V

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, analisis data yang telah di olah dan hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka loyalitas nasabah akan meningkat. Kualitas pelayanan merupakan prioritas utama atau sebuah keharusan untuk mempertahankan perusahaan dalam bidang jasa dimana kualitas yang baik akan menjadi cerminan sebuah perusahaan sebagai kekuatan dalam mendapatkan kepercayaan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan di benak nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabah.
2. Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Artinya Ketika sebuah perusahaan dapat mengelola komitmen atau kepercayaan pelanggan dengan baik, pelanggan akan merasa semakin loyal dan cenderung tidak tergoda oleh tawaran dari perusahaan lain. Kepercayaan nasabah umumnya dipandang sebagai seluruh elemen penting dalam pengembangan keinginan bertahan seorang nasabah sampai mempertahankan hubungan jangka Panjang antar nasabah dengan perusahaan.

## B. Saran

Dari hasil penelitian dan analisis dan data yang dilakukan, maka adapun saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian mendatang dan untuk menggunakan atau menambahkan variabel internal maupun eksternal memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas nasabah.

2. Bagi Lembaga Koperasi BMT

   Bagi lembaga diharapkan tetap terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga mempunyai produktivitas yang tinggi dan bisa memenuhi target yang ditentukan.