

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Menurut hasil riset dan pembahasan mengenai “Kualitas Pelayanan, Penerapan Nilai-Nilai Islami, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara 2021)” yang berfokus pada nasabah produk layanan simpanan Sukarela maka diperoleh ringkasan berikut:

1. Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah produk layanan simpanan Sukarela di BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021. Terbukti dari hasil penelitian bahwa  $t_{hitung} - 0,674$  lebih kecil dibandingkan  $t_{tabel} 1,990$  dengan taraf signifikansi 0,503 lebih besar 0,050, sehingga  $H_01$  diterima  $H_a1$  ditolak. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak termasuk determinan loyalitas nasabah.
2. Penerapan nilai-nilai Islami secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah produk layanan simpanan Sukarela di BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021. Terbukti dari hasil penelitian bahwa  $t_{hitung} 2,307$  lebih banyak dibandingkan  $t_{tabel} 1,990$  dengan taraf signifikansi 0,024 lebih sedikit dibandingkan 0,05, sehingga  $H_02$  tidak diterima dan  $H_a2$  tidak ditolak. Dengan demikian, untuk dapat meningkatkan loyalitas nasabah diperlukan adanya jasa maupun produk yang berlandaskan nilai-nilai Islami. Di mana apabila penerapan nilai-nilai Islami yang diterapkan di BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara dengan baik maka loyalitas nasabah juga semakin meningkat.
3. Kepuasan anggota secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah produk layanan simpanan Sukarela di BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021. Terbukti dari hasil penelitian bahwa  $t_{hitung} 2,821$  lebih banyak dibandingkan  $t_{tabel} 1,990$  dengan taraf signifikansi 0,006 lebih sedikit dibandingkan 0,050, sehingga  $H_03$  tidak diterima dan  $H_a3$  tidak ditolak. Dengan demikian, untuk dapat loyalitas nasabah diperlukan adanya jasa maupun produk yang sesuai dengan keinginan nasabah sehingga perihal tersebut termasuk faktor

pendukung yang dapat nenuaskan nasabah. Di mana apabila nasabah merasakan puas terhadap jasa maupun produk yang digunakan di BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara maka loyalitas nasabah juga semakin meningkat.

## **B. Saran**

Menurut hasil riset yang sudah dipaparkan oleh peneliti di atas maka sebagai wujud pengembangan ilmu pengetahuan, peneliti memiliki beberapa saran bagi para pihak terkait dengan tujuan menambah ilmu pengetahuan, diantaranya:

1. Bagi pihak BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara

Diharapkan mampu memaksimalkan, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah agar dapat tetap unggul dalam dunia persaingan.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Berdasarkan hasil perhitungan, disimpulkan bahwa 13% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah, serta sisanya 87% dipengaruhi oleh faktor lain dari riset ini.

Dengan demikian diharapkan bagi peneliti selanjutnya bisa mengkaji lebih dalam lagi dan bisa menggunakan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah.