

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian tersebut mempunyai tujuan untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwasanya:

1. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana. Sehingga bisa dinyatakan melalui hasil uji t bahwasanya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,675 < 1,986$) pada nilai signifikan $0,098 > 0,05$. Dimana, kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Bisa diartikan bahwasanya H_0 diterima dan H_1 ditolak, yakni kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
2. Variabel kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana. Sehingga bisa diartikan dengan hasil uji t bahwasanya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,359 > 1,986$) dengan nilai signifikan $0,021 < 0,05$. Artinya, kualitas produk secara parsial terpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Bisa diartikan bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak, yaitu kualitas produk terpengaruh pada loyalitas nasabah.
3. Variabel kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana. Sehingga bisa diartikan dengan hasil uji t bahwasanya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,268 > 1,986$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Yang mana, kepercayaan secara parsial terpengaruh pada loyalitas nasabah. Dan bisa diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, yakni kepercayaan terpengaruh pada loyalitas nasabah.
4. Variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana. Dalam situasi ini, bisa ditunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $42,161 > 2,71$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H_4 diterima dan H_0 ditolak, bisa disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan secara bersama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti dapat membagikan berbagai pendapat pada pihak-pihak yang terkait agar kedepannya dapat digunakan untuk evaluasi adalah sebagai berikut:

1. Bagi KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana

Menurut hasil penelitian tersebut, kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan berpengaruh secara bersama pada loyalitas nasabah di KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana. Sehingga bisa diharapkan perusahaan dapat meningkatkan dan mengembangkan dan memajukan fasilitas yang berkaitan pada kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan yang ada di KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Adapun bagi peneliti selanjutnya dinantikan bisa memperbanyak variabel lainnya yang dapat secara bersama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana. Karena masih banyak variabel yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

