

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, diantaranya yaitu:

1. Ikatan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T diperoleh nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,462 > 1,99167$) dengan nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,016 < 0,05$). Dalam penelitian ini terbukti secara empiris bahwa ikatan dengan tingkatan yang lebih tinggi cenderung memberikan keunggulan bersaing yang lebih berkesinambungan. Tingkatan ikatan tersebut adalah (1) sosial, (2) kustomisasi, dan (3) struktural.
2. Komunikasi mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T diperoleh nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,431 > 1,99167$) dengan nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,017 < 0,05$). Dasar bagi loyalitas sejati adalah terletak pada kepuasan nasabah, dimana kualitas pelayanan dalam berkomunikasi menjadi salah satu input utamanya.
3. Komitmen mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T diperoleh nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,556 > 1,99167$) dengan nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,013 < 0,05$). Hal ini dapat dipahami bahwa bertahannya para nasabah terhadap KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, salah satunya disebabkan oleh komitmen. Komitmen KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus yaitu selalu memberikan produk handal, pelayanan yang berkualitas, fleksibel, selalu menepati janjinya dan mampu memberikan manfaat kepada nasabah.

4. Penanganan konflik mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T diperoleh nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,685 > 1,99167$) dengan nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,009 < 0,05$), sebab penanganan konflik yang efektif dan pemulihan pelayanan yang unggul menjadi hal penting dalam menjaga nasabah yang tidak puas agar tidak beralih ke penyedia layanan lainnya.
5. Kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T diperoleh nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($3,102 > 1,99167$) dengan tingkat nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$), sebab kepercayaan merupakan suatu hal penting dalam membina hubungan pemasaran. Dengan kepercayaan maka nasabah akan merasa aman terhadap asetnya, hal inilah yang akan menyebabkan mereka loyal dan kondisi semacam ini perlu di pertahankan dan ditingkatkan oleh KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.
6. *Shariah compliance* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T diperoleh nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,206 > 1,99167$) dengan nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,030 < 0,05$). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya bahwa *shariah compliance* berfungsi untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. *Shariah* bukanlah sekedar suatu legalitas bagi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, namun *shariah compliance* adalah suatu fondasi dalam menjalankan bisnis yang berlandaskan keyakinan dan bersikap simpatik kepada semua relasi khususnya dengan nasabah.
7. *Shariah relationship marketing* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus. Hal ini dibuktikan dari hasil uji statistik F, hasil perhitungannya $F\text{-hitung}$ lebih besar dari $F\text{-tabel}$ ($19,678 > 2,22$) dengan Nilai

probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Penelitian ini merupakan salah satu bukti empirik bahwa bukan suatu hal baru dalam artian memang seharusnya diterapkan oleh KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, sebab memperkuat strategi *shariah relationship marketing* merupakan salah satu alat pendorong yang tepat untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan peneliti adalah:

1. KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus diharapkan tetap memperhatikan dan mengutamakan nasabah dalam segala aktifitas maupun program yang dijalankannya, dengan tujuan nasabah puas, nyaman dan terciptanya loyalitas.
2. Perbedaan kebutuhan nasabah satu dengan nasabah lainnya khususnya pada lembaga keuangan berbasis syariah menjadikan peran *shariah relationship marketing* sangat diperlukan. Oleh karenanya KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus menerapkan *shariah relationship marketing* adalah strategi yang tepat agar dapat lebih memahami akan kebutuhan, keinginan dan harapan-harapan para nasabahnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain terkait loyalitas nasabah serta dengan populasi dan sampel yang lebih banyak, tujuannya untuk memperoleh hasil studi yang lebih baik dan akurat.

C. Keterbatasan

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada satu objek penelitian yaitu, KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus dengan pengambilan responden pada satu produk (simpanan mulia) sehingga mungkin saja tidak dapat digeneralisir untuk lembaga keuangan syariah lainnya.

2. Keterbatasan periode pengamatan pada penelitian, hendaknya melakukan penelitian dengan periode lebih lama agar mendapatkan hasil yang lebih optimal.

D. Penutup

Alhamdulillahirobbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW, yang kita harapkan syafa'atnya kelak di hari kiamat.

Penulis sadar, masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, meskipun sudah penulis usahakan semaksimal mungkin untuk lebih sempurna, hal ini disebabkan keterbatasan dan masih minimnya pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan guna kesempurnaan yang nantinya akan lebih membawa manfaat di masa mendatang.

Akhirnya sebagai penutup penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan serta penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah khazanah keilmuan, bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. *Amin ya Rabbal 'alamin.....*