

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen agama, kualitas pelayanan, atribut produk islami terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan. Sampel yang digunakan adalah 96 responden. Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya serta hasil analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Komitmen agama, kualitas pelayanan dan atribut produk islami secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT Al-Hikmah Semesta. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (Uji  $f$ ) menunjukkan bahwa  $f_{hitung}$  menunjukkan nilai 33,519 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari  $\alpha$  0,05. = 5%). Hasil penelitian ini disesuaikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh El Junusi, Hadiwijaya, Bakhtiar dan Mutmainah yang menyatakan bahwa komitmen agama, kualitas pelayanan dan atribut produk islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2. Komitmen agama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan yang dibuktikan dengan hasil perhitungan uji  $t$  menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel komitmen agama terhadap loyalitas nasabah BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,316 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,986 dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sungkawa tentang “Pengaruh Komitmen Agama dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Nasabah Tabungan Bank Syariah Mandiri KCP

Painan” menunjukkan bahwa komitmen agama dan kepercayaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah mampu memediasi hubungan antara komitmen agama dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan yang dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,520 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,986 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KC. XXX Kota Malang” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan BSM pada Bank Syariah Mandiri KC. XXX Kota Malang.
4. Atribut produk islami berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan yang dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel atribut produk islami terhadap loyalitas nasabah BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,018 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,986 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitinjak tentang “Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah) Pekanbaru” menunjukkan bahwa atribut produk islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap loyalitas nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

## B. Keterbatasan studi

Keterbatasan studi dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini memfokuskan hanya pada satu obyek lembaga keuangan syariah mikro atau BMT sehingga perlu penambahan obyek penelitian seperti BMT lain dalam satu wilayah atau luar wilayah agar tingkat generalisasi lebih tinggi.
2. Jumlah sampel dalam penelitian ini 96 responden sehingga sangat memungkinkan untuk menambah jumlah sampel yang lebih besar atau pemilahan jenis responden pada penelitian masa yang akan datang.
3. Keterbatasan ruang dikarenakan dampak pandemi covid-19 yang sedang merebak sehingga menghambat jalannya penelitian, serta keterbatasan biaya dan tenaga sehingga penelitian yang dilakukan kurang maksimal.

## C. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan sumbangan kepada pihak-pihak yang terkait untuk penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama disarankan untuk lebih memperluas populasi penelitian, tidak hanya nasabah dari satu BMT akan tetapi dapat menambahkan pada BMT di satu atau beberapa wilayah.
2. Bagi BMT Al-Hikmah Semesta dikarenakan kualitas pelayanan sangat penting bagi kelangsungan BMT maka setiap karyawan perlu dibekali dengan *service excellent*, hal ini bisa dengan *in house training* dan hasil dari training ini harus bisa ditindak lanjuti dalam pekerjaan sehari-hari. Bahkan bisa menjadi gaya hidup bagi setiap karyawan. Kemudian brosur dan formulir pada BMT agar selalu mengikuti perkembangan zaman, agar terlihat menarik dengan tampilan visual yang lengkap dan menarik nasabah supaya nasabah semakin loyal karena mengingat bahwa kualitas pelayanan disini menjadi yang lebih

berpengaruh dari variabel lainnya diharapkan agar sistem kualitas pelayanannya di pertahankan bahkan ditingkatkan sehingga loyalitas akan tetap terjaga.

3. Bagi KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan hendaknya dalam meningkatkan loyalitas nasabah perlu memperhatikan hal-hal seperti komitmen agama, kualitas pelayanan, atribut produk islami agar loyalitas nasabah semakin meningkat.

