

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah di BMT BIF Yogyakarta cabang Berbah, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT BIF Yogyakarta cabang Berbah. Dapat disimpulkan hal ini bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah itu baik dan dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Hal ini pun sejalan dengan teori yang mengatakan bahwa setiap orang menginginkan pelayanan yang baik dan dapat dirasakan, yang dapat ditunjukkan oleh pengembangan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan ke loyalan dari setiap nasabah. Dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2. Promosi, secara parsial dari hasil penelitian, diketahui tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, namun dengan kata lain promosi di BMT BIF Yogyakarta sangat bermanfaat

dalam memberikan informasi terhadap nasabahnya. Penyebab tidak adanya pengaruh tersebut tidak didukung dengan teori yang mengatakan bahwa mengatakan bahwa ketika adanya promosi yang baik maka nasabah akan merasa loyal dan tidak akan berpaling ke lembaga lain. Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa dalam penelitiannya semakin baik promosi yang diberikan maka akan mendorong loyalitas nasabah.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT BIF Yogyakarta cabang Berbah. Dapat disimpulkan hal ini bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah baik dan dapat menimbulkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sanka (2012) yang menyatakan bahwa ada korelasi positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Hal tersebut juga sejalan dengan adanya teori pada penelitian ini bahwasannya apabila pelayanan yang diterima oleh nasabah melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya jika pelayanan yang diterima oleh nasabah jauh dibawah apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa tidak puas.
4. Promosi, secara parsial dari hasil penelitian, diketahui tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun

dengan kata lain promosi di BMT BIF Yogyakarta sangat bermanfaat dalam memberikan informasi terhadap nasabahnya. Penyebab tidak adanya pengaruh tersebut dapat dijelaskan dengan argumen alternatif yang terjadi di lapangan lingkungan BMT BIF Yogyakarta cabang Berbah, nasabah tidak puas bukan karena adanya promosi, namun dengan adanya pelayanan yang baik. Nasabah di BMT BIF Yogyakarta cabang berbah sebagian besar tidak mengetahui adanya promosi yang dilakukan pihak lembaga dengan menggunakan brosur. Hasil dari penelitian ini pun tidak sejalan dengan penelitian dari Masnia, Nurul dan Budi (2017) yang menyatakan bahwa promosi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil pada penelitian dapat disimpulkan batasan-batasan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mengukur pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah.
2. Penelitian ini hanya mengambil satu objek kantor cabang yaitu cabang berbah.
3. Peneliti tidak cakap dalam berbahasa jawa jadi ada kendala dalam berkomunikasi dengan nasabah.

C. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Penelitian Selanjutnya
 - a. Untuk penelitian selanjutnya, perlu ditambah metode wawancara supaya informasi yang didapat dari nasabah itu lebih akurat.
 - b. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan menggunakan variabel lain guna untuk memperluas apa yang diketahui.
 - c. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan ditambah dalam metode uji asumsi klasik yaitu uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.
 - d. Dan di tambah dalam Uji f atau uji serentak (simultan) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikat.
2. Untuk BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Berbah

Berdasarkan hasil penelitian ini maka saran untuk BMT BIF Yogyakarta cabang Berbah yaitu:

- a. Lebih di pertahankan lagi untuk pelayanan terhadap nasabah baik itu berupa kebersihan kantor, penampilan karyawan dan komunikasi. Juga sebaiknya nasabah untuk mengetahui kantor, guna memberikan nilai positif terhadap nasabah.

- b. Lebih di tingkatkan lagi informasi yang terdapat di brosur guna memberikan pengetahuan nasabah terhadap produk dan memberikan tingkat ke loyalan dan kepuasan nasabah.
- c. Dan juga lebih di pertahankan terhadap fasilitas dan kemudahan dalam melakukan transaksi guna meningkatkan rasa puas nasabah dan nasabah tidak akan berpindah ke lembaga lain.