

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada BMT BIF Bugisan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi hitung sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BMT BIF Bugisan.
2. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi hitung sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada BMT BIF Bugisan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain diluar variabel yang telah diteliti agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi terhadap loyalitas nasabah tabungan, atau sebagai bentuk penelitian baru.

- b. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan subjek dan variabel dependen yang sama diharapkan menggunakan responden yang lebih banyak sehingga mampu menggambarkan kondisi yang sesungguhnya.
- c. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti diharapkan menggunakan indikator lain pada variabel kualitas pelayanan (khusus untuk bank syariah).
- d. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dilembaga yang sama diharapkan dapat meneliti dengan produk yang berbeda seperti produk pembiayaan atau mungkin bahkan keduanya.

## 2. Bagi lembaga

- a. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan. Untuk itu BMT BIF Bugisan perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada sehingga nasabah tetap loyal terhadap BMT BIF Bugisan.
- b. BMT BIF Bugisan harus selalu menjaga stabilitas citra perusahaan supaya mampu bertahan ditengah ketatnya persaingan lembaga keuangan saat ini.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah tabungan, maka di penelitian selanjutnya bisa memasukkan variabel lain dengan menggunakan objek berbeda.
2. Kurangnya informasi mengenai jumlah nasabah tabungan BMT BIF Bugisan secara akurat sehingga menjadi kendala bagi peneliti dalam menentukan jumlah sample.