

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari analisis data yang telah dilakukan pada penelitian tentang “Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah (studi kasus pada nasabah BMT Taqwa Muhammadiyah cabang Pasar Raya Padang), dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah pada BMT Taqwa Muhammadiyah cabang Pasar Raya Padang sebesar 0.762.
2. Kualitas produk berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah pada BMT Taqwa Muhammadiyah cabang Pasar Raya Padang sebesar 0.089.
3. Kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah pada BMT Taqwa Muhammadiyah cabang Pasar Raya Padang sebesar -0.098 dan pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah BMT Taqwa Muhammadiyah Cabang Pasar Raya Padang sebesar 0.3390.
4. Kualitas produk berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah pada BMT Taqwa Muhammadiyah cabang Pasar Raya Padang sebesar 0.515 dan pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap loyalitas nasabah BMT Taqwa Muhammadiyah Cabang Pasar Raya Padang sebesar 0,0396.
5. Kepuasan nasabah berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah pada BMT Taqwa Muhammadiyah Cabang Pasar Raya Padang sebesar 0,445

6. Variabel-variabel lain tidak dimasukkan pada penelitian ini berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BMT Taqwa Muhammadiyah Cabang Pasar Raya Padang sebesar 0.684.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan saran kepada pimpinan BMT Taqwa Muhammadiyah Cabang Pasar Raya Padang beberapa hal berikut :

1. BMT Taqwa Muhammadiyah Cabang Pasar Raya Padang harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk agar dapat mempertahankan nasabah yang loyal.
2. BMT Taqwa Muhammadiyah cabang Pasar Raya Padang harus memperhatikan variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini yang akan mempengaruhi loyalitas agar nasabah tetap loyal.
3. Pada penelitian ini diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar mencari variabel-variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Mengingat masih banyak kekurangan dalam penelitian ini.