

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Baitul Maal wat-Tamwil UGT Sidogiri Banjarmasin karena t hitung sebesar 3,666 lebih besar dari t tabel 1,661 dengan tingkat signifikan 5%. Sikap dari nasabah tersebut setelah percaya dan yakin bahwa Baitul Maal wat-Tamwil tersebut dapat dipercaya dengan memiliki reputasi yang baik di mata masyarakat.

Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena t hitung sebesar 2,663 lebih besar dari t tabel 1,661 dengan tingkat signifikan 5% .

Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena t hitung sebesar 3,414 lebih besar dari t tabel 1,661 dengan tingkat signifikan 5%.

Penanganan masalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena t hitung sebesar 2,136 lebih besar dari t tabel 1,661 dengan tingkat signifikan 5% .

2. Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Loyalitas Nasabah Berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan

Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. Yang berarti kepuasan nasabah dapat menjadi mediator dalam pengaruh penanganan konflik terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dikarenakan nasabah yang sudah percaya bahwa Baitul Maal wat-Tamwil UGT Sidogiri Banjarmasin mempunyai citra dan reputasi yang baik. Selanjutnya sikap dari nasabah tersebut setelah percaya dan yakin bahwa Baitul Maal wat-Tamwil UGT Sidogiri Banjarmasin tersebut dapat dipercaya dengan memiliki reputasi yang baik di mata masyarakat. Sikap tersebut mengarahkan ke sebuah kehendak sehingga menuju ke sebuah perilaku loyal dan tidak perlu merasa puas dulu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Baitul Maal wat-Tamwil UGT Sidogiri Banjarmasin
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi lembaga keuangan terutama dalam bidang pemasaran.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti studi kasus dan acuan atau referensi mengenai pembahasan yang berkaitan dengan topik dalam proses perkuliahan.
 - b. Peneliti ini hanya mengambil responden nasabah Baitul Maal wat-Tamwil UGT Sidogiri Banjarmasin saja. Penelitian selanjutnya

sebaiknya dapat mengambil responden dari nasabah Baitul Maal wat-Tamwil UGT Sidogiri Banjarmasin lainnya dengan jumlah populasi yang lebih beragam lagi.