

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembiayaan Terhadap Loyalitas UMKM Binaan Pada Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus: BMT Arta Bina Kota Serang)” dari hasil data di lapangan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pada variabel kualitas pelayanan pembiayaan (X) terhadap loyalitas UMKM binaan (Y) dengan koefisien determinasi sebesar 0,094, Jadi besarnya pengaruh kualitas pelayanan pembiayaan terhadap loyalitas UMKM binaan BMT Arta Bina sebesar 9,4% sedangkan sisanya sebesar 90,6% dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh dalam pengujian hipotesis dengan nilai t hitung dan t tabel menunjukkan bahwa nilai t hitung adalah 2,542 dan t tabel adalah 1,998 ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$), artinya bahwa kualitas pelayanan pembiayaan berpengaruh terhadap loyalitas UMKM binaan BMT

Arta Bina Kota Serang dengan pengujian hipotesis tersebut (H_a) diterima.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat terhadap pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang disampaikan adalah sebagai berikut:

1. BMT Arta Bina perlu meningkatkan kualitas pelayanan pembiayaan terutama pada kecepatan dan ketepatan dalam melayani nasabahnya untuk mempertahankan loyalitas nasabah UMKM binaan. Karena dengan kualitas pelayanan yang diberikan akan mendorong nasabah untuk loyal terhadap BMT Arta Bina. Selain itu juga nasabah mudah untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah BMT Arta Bina dan tidak tertarik untuk berpindah ke BMT lainnya.
2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel-variabel apa saja, agar pemahaman terhadap

kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dapat lebih berkembang, dan sampel yang digunakan sebaiknya lebih banyak dari pada sampel dalam penelitian ini, dengan demikian penelitian lanjutan tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih baik lagi mengenai kualitas pelayanan pembiayaan terhadap loyalitas UMKM binaan.