

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian secara simultan diketahui bahwa hipotesis pertama yang diajukan benar yaitu variabel-variabel total kualitas jasa yang terdiri dari kualitas teknik dan kualitas fungsional, secara bersama-sama (*simultan*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada koperasi syariah Ben Iman Lamongan.
2. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang diajukan benar, yaitu variabel kualitas teknik yang merupakan bagian dari total kualitas jasa, secara *parsial* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada koperasi syariah Ben Iman Lamongan.
3. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang diajukan salah, yaitu variabel kualitas fungsional yang merupakan bagian dari total kualitas jasa, secara *parsial* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada koperasi syariah Ben Iman Lamongan.

Adapun variabel total kualitas jasa yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah kualitas teknik, yaitu nilai t_{hitung} yang dihasilkan 2,936 dengan tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% ($sig=0,019$). Kualitas teknik menunjukkan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah.

Sedangkan kualitas fungsional, memiliki t_{hitung} yang dihasilkan -0,171 dengan tingkat signifikan yang dihasilkan lebih besar dari 5% ($sig=0,868$). Dalam hal ini kualitas fungsional juga secara *parsial* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada koperasi syariah Ben Iman Lamongan.

B. Saran

Adapun hal-hal yang dapat penulis sampaikan sebagai masukan yang bersifat konstruktif kepada koperasi syariah Ben Iman Lamongan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak koperasi syariah Ben Iman Lamongan, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas teknik memberikan pengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah sehingga sebaiknya terus dapat ditingkatkan, sedangkan variabel kualitas fungsional harus ditingkatkan dan dikembangkan menjadi suatu hal yang baik bagi nasabah produk *mud{a<rabah*.

2. Bagi koperasi syariah lainnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk pembinaan koperasi syariah, dikarenakan suasana persaingan yang sangat kompetitif, baik dari koperasi syariah lain, BPR, bank syariah, koperasi simpan pinjam yang juga sama-sama menyalurkan dana untuk masyarakat.
3. Bagi penelitian mendatang, maka penelitian lebih lanjut dapat menggunakan variabel kualitas jasa yang lain dan menambahkan variabel lain selain total kualitas jasa yang mungkin berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan dapat pula diteliti penggunaan konsep dalam penelitian ini pada sektor industri lain.