

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan bukti-bukti empiris yang diperoleh maka disimpulkan bahwa :

1. Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,347. Dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($3,347 > 1,98580$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, berdasarkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ($0,029 < 0,05$), sehingga indikator yang menggambarkan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan KSPPS BMT Aman Utama Jepara.
2. Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,074. Dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($6,074 > 1,98580$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan, berdasarkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga indikator yang menggambarkan kepercayaan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan KSPPS BMT Aman Utama Jepara.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan KSPPS BMT Aman Utama Jepara, berdasarkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($18,568 > 3,09$), sehingga indikator yang

menggambarkan kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan KSPPS BMT Aman Utama Jepara.

5.2 Keterbatasan

Dalam penelitian ini masih terdapat banyak keterbatasan, diantaranya :

1. Keterbatasan waktu tidak memungkinkan peneliti untuk menguji faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
2. Penggunaan metode survey melalui kuesioner yang tidak diikuti dengan wawancara langsung.
3. Sampel penelitian hanya diambil dari satu BMT, yaitu KSPPS BMT Aman Utama Jepara.

5.3 Saran

Saran yang disampaikan dalam penelitian ini meliputi :

1. Penambahan variabel penelitian yang juga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa misalnya bagi hasil dan pengetahuan.
2. Penggunaan metode survey melalui kuesioner hendaknya diikuti dengan wawancara langsung untuk menghasilkan data yang lebih akurat.
3. Penelitian mendatang diharapkan dapat memperluas populasi penelitian. Populasi penelitian tidak hanya diambil dari satu BMT, sehingga bisa dikembangkan pada perusahaan lain yang cakupannya lebih besar.