

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis dan merujuk pada rumusan masalah dalam penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa variabel X (kualitas produk) tergolong dalam kategori sangat baik. Hal ini merujuk pada pengkategorian yang terdapat dalam tabel 4.6, Kategorisasi Variabel Kualitas Produk (X), dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 30,42 dan standar deviasi 2,208.
2. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa variabel Y (kepuasan nasabah) berada dalam kategori sangat baik. Ini merujuk pada pengkategorian yang ditetapkan dalam tabel 4.7, Kategorisasi Variabel Kepuasan Nasabah (Y), dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 26,19 dan standar deviasi 2,460.
3. Hasil melalui uji korelasi pearson product moment variabel kualitas produk (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,033 yang menunjukkan nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 dan memiliki nilai pearson correlation sebesar 0,146 terletak pada nilai 0,00– 0,199 sehingga bisa disimpulkan variabel kualitas produk (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) terdapat korelasi dan bersifat sangat rendah. Melalui analisis regresi sederhana diperoleh persamaan $Y = 21,230 + 0,163X$ yang menunjukkan terdapat

pengaruh yang positif antara variabel kualitas produk (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y). Melalui uji F di peroleh $F_{hitung} (4,624) > F_{tabel} (3,89)$ dan nilai signifikan sebesar $0,033 < 0,05$. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Melalui uji T, diperoleh $t_{hitung} (2,150) \geq t_{tabel} (1,652)$, maka H_a diterima dan H_o ditolak dan nilai signifikan kualitas produk sebesar $0,033 < 0,05$ yang artinya H_o ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Babussalam Mojoagung. Berdasarkan uji determinasi (R^2) diperoleh nilai R square sebesar 0,021 yang berarti bahwa variabel kualitas produk mempengaruhi variabel kepuasan nasabah sebesar 2,1% dan sisanya 97,9% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti. Faktor tersebut seperti faktor kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan kebijakan lembaga serta bagi penelitian-penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

1. Bagi BMT Babussalam Mojoagung

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa kualitas produk dalam kategori sangat baik dan kepuasan nasabah juga termasuk dalam

kategori sangat baik. Berdasarkan hasil uji determinasi variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah sebesar 4,1% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Oleh karena itu BMT Babussalam Mojoagung disarankan untuk meningkatkan kualitas produk melalui *Performance* (kinerja), *Reability* (Keandalan), *Serviceablity* (Kemampuan Pelayanan), *Asthetics* (Estetika), *Perceived quality* (Kualitas yang dipersepsikan), *Durability* (Daya tahan), *Features* (Keistimewaan atau ciri-ciri), dengan itu akan mudah tercipta kualitas produk yang lebih baik lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi para nasabahnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan studi ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, atau biaya. Selain itu, peneliti berikutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda untuk meningkatkan keakuratan dan kualitas penelitian ini.