

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Produk (X1) pada BMT Agritama Srengat Blitar dalam kategori cukup, karena nilai mean atau rata-rata 23,5741 dan standart devisiasinya 4,31774.
2. Berdasarkan hasil analisis Variabel Kualitas Pelayanan (X2) pada BMT Agritama Srengat Blitar dalam kategori cukup, karena nilai mean atau rata-rata 83,1558 dan standart devisiasinya 9,79536.
3. Berdasarkan hasil analisis Variabel Kepuasan Nasabah Murabahah (Y) pada BMT Agritama Srengat Blitar dalam kateori cukup, karena memiliki nilai mean atau rata-rata 32,377 dan standart devisiasinya 4,49154.
4. Berdasarkan penelitian diatas hubungan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,537. Hasil tersebut menyatakan bahwa hubungan kualitas produk terhadap kepuasan adalah cukup. Hal ini dikarenakan nilai 0,537 berada di interval 0,40-0,599. Dari output diatas diperoleh nilai Sig sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai pearson correlation sebesar niali 0,537 (nilai positif), maka Ha diterima dan H0 ditolak sehingga terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

5. Berdasarkan penelitian diatas hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,696. Hasil tersebut menyatakan bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah kuat. Hal ini dikarenakan nilai 0,696 berada di interval 0,60-0,799. Dari output diatas diperoleh nilai Sig sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai *pearson correlation* sebesar nilai 0,696 (nilai positif), maka H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
6. Variabel kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama sama atau simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah murabahah (Y). Hasil analisis menggunakan rumus persamaan regresi linier berganda $Y=3,605+298X1+0,261X2+e$. Hal ini ditunjukkan pada $F_{hitung} (45,219) > F_{tabel} (3,97)$, dengan signifikansi $0,000 <$ dari alpha pada taraf 5% atau 0,05, yang artinya variabelbebas atau kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variable terikat atau Kepuasan Nasabah Murabahah (Y). Hasil perhitungan variabel bebas (kualitas produk dan kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan nasabah) sebesar 0,550 atau 55%. Jika kualitas produk dan kualitas pelayanan baik, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat pada BMT Agritama Srengat Blitar.

B. Saran

Penulis menyadari masih terdapat keterbatasan yang muncul dalam melaksanakan penelitian ini. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dikatakan sempurna. Namun dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi. Berdasarkan penelitian terdapat hal yang harus dilakukan lebih lanjut diantaranya:

1. Dari sisi akademis

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan mahasiswa dalam melakukan penelitian dengan menggunakan variable yang lebih banyak (jumlah variable bebas) serta dalam melakukan penelitian hendaknya dilakukan diberbagai tempat.

2. Dari sisi perusahaan (BMT Agritama Srengat Blitar)

Perusahaan sebaiknya melakukan pemantauan secara berkala atau terus menerus tentang kepuasan nasabah, sehingga dapat diketahui variable kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diperlukan nasabah karena keinginan dan persepsi dari nasabah semakin berkembang seiring dengan perkembangan waktu.