

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan beberapa proses diantaranya proses pengolahan data, pengumpulan data dan menganalisis data dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan tingkat margin terhadap kepuasan pembiayaan murabahah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber. Berdasarkan dari data yang telah dikumpulkan dan pengujian terhadap permasalahan dengan menggunakan korelasi rank spearman dan uji signifikansi spearman rank, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk memiliki korelasi yang sedang atau cukup kuat, positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kualitas produk dari BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber, maka tinggi persepsi masyarakat terhadap produk pembiayaan murabahah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Kualitas layanan memiliki korelasi yang kuat, positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kualitas layanan dari BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber, maka tinggi persepsi masyarakat terhadap produk pembiayaan murabahah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Tingkat margin memiliki korelasi yang kuat, positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin rendah tingkat margin yang ditanggung nasabah pembiayaan murabahah, maka semakin meningkat kepuasan nasabah dalam pembiayaan murabahah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan terdapat beberapa saran yang dapat penulis sampaikan, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber
  - a. Diharapkan BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber dapat terus mempertahankan dan menaikkan kualitas produk yang sudah dibangun, agar masyarakat lebih mengenal BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber. Untuk mempertahankan dan menaikkan kualitas produk dapat dilakukan dengan cara promosi produk pembiayaan melalui media cetak ataupun sosial media dan sejenisnya.
  - b. Diharapkan BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan prinsip syariah dan terus memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah. Sehingga nasabah yang memutuskan untuk mengambil pembiayaan dapat memiliki kepuasan. Yaitu dengan cara meningkatkan kualitas kinerja karyawan termasuk keramahan dan kedisiplinan.
  - c. Diharapkan BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber dapat terus mempertahankan terkait tingkat margin yang rendah, supaya nasabah merasa ringan jika tingkat margin pembiayaan yang rendah atau sesuai kemampuan nasabah dibandingkan dengan bank syariah lain atau konvensional.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan produk pembiayaan di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber, memperbanyak sampel agar ukuran signifikansi lebih besar, teknik pengambilan sampel sebaiknya menggunakan metode lain agar data yang diperoleh tidak sama, serta menggunakan alat analisis yang berbeda.