

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

- 1) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh dengan kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kualitas pelayanan dari BMT Gunungjati Cabang Kalisapu, maka tinggi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Gunungjati Cabang Kalisapu.
- 2) Kualitas produk memiliki pengaruh dengan kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kualitas produk dari BMT Gunung Jati Cabang Kalisapu, maka tinggi persepsi masyarakat terhadap kualitas produk sehingga dapat meningkatkan keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Cabang Kalisapu.
- 3) Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan murabahah. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan dan kualitas produk pada BMT Gunungjati Cabang Kalisapu maka akan semakin tinggi jumlah nasabah yang akan mengajukan pembiayaan murabahah pada BMT Gunungjati.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Bagi pihak BMT
  - a. Sistem manajemen BMT Gunungjati Cabang Kalisapu sudah baik dan ini dapat dilihat dari sistem pelayanan yang dapat memuaskan nasabah. Tetapi alangkah lebih baik BMT Gunungjati dapat

memperhatikan sifat ataupun karakter karyawan agar nasabah dapat merasakan pelayanan yang berkualitas.

- b. Kualitas produk di BMT Gunungjati Cabang Kalisapu sudah baik apalagi dengan adanya sistem jemput bola sehingga mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi simpanan atau pembiayaan. Akan tetapi alangkah lebih baik BMT Gunungjati lebih berinovasi dalam produk pembiayaannya.
- c. Diadakannya sosialisasi di kantor BMT agar nasabah bisa bersilaturahmi dengan sesama karyawan BMT dan nasabah dapat mengetahui lokasi kantor BMT Gunungjati Cabang Kalisapu tempat dimana nasabah menyimpan dananya, tidak hanya lewat di pasar lewat karyawan BMT Gunungjati.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya, hasil ini dapat dijadikan bukti studi kasus dan acuan atau referensi mengenai pembahasan yang berkaitan dengan topik dalam proses perkuliahan.
- b. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya memperluas jangkauan serta unit objek lain yang diambil pada BMT cabang lain, sehingga membedakan persepsi dan pengetahuan nasabah terhadap pembiayaan murabahah.