

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui pengolahan data menggunakan SmartPLS versi 4 terhadap kepercayaan nasabah pada produk mudharabah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum, serta melalui uji statistik deskriptif, uji *outer model*, uji *inner model*, dan uji hipotesis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada produk mudharabah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, seperti keandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, maka tingkat kepercayaan nasabah terhadap lembaga juga akan meningkat.
2. Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada produk mudharabah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, serta kemudahan akses informasi mampu meningkatkan keyakinan nasabah terhadap pengelolaan dana dan operasional lembaga.
3. Kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah secara signifikan, namun bersifat memperlemah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan nasabah tergolong sangat tinggi terhadap layanan produk mudharabah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum, kepuasan belum sepenuhnya mampu memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah. Kondisi ini mengindikasikan

bahwa kepercayaan nasabah tidak hanya dibentuk oleh kualitas layanan dan kepuasan semata, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti pengawasan lembaga, keamanan dana, legalitas, kredibilitas pengelolaan keuangan, serta penerapan prinsip amanah, transparansi, dan akuntabilitas sesuai nilai-nilai syariah dalam operasional lembaga.

4. Kepuasan nasabah tidak mampu memoderasi hubungan antara transparansi terhadap kepercayaan nasabah secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun nasabah merasa puas terhadap layanan dan produk yang diberikan, kepuasan tersebut belum mampu memperkuat pengaruh transparansi terhadap kepercayaan nasabah. Kepercayaan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan, tetapi juga dipengaruhi oleh konsistensi lembaga dalam menerapkan prinsip amanah, keterbukaan, akuntabilitas, dan nilai-nilai syariah dalam operasional lembaga.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang dapat dilakukan dengan mendorong pegawai untuk lebih memahami kebutuhan nasabah, memberikan perhatian yang lebih personal, serta merespons permintaan dan keluhan nasabah dengan lebih cepat dan tepat. Selain itu, lembaga diharapkan dapat meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi produk secara lebih jelas dan mudah diakses serta mengoptimalkan mekanisme pengaduan agar setiap pertanyaan dan keluhan nasabah dapat ditangani dengan cepat dan tepat. Kemudian, Lembaga diharapkan memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah sehingga pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan menjadi lebih optimal. Dan yang terakhir lembaga diharapkan dapat terus menjaga dan mengembangkan layanan. Dengan demikian, tingkat

- kepercayaan nasabah terhadap kredibilitas dan profesionalitas Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dapat semakin meningkat.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepercayaan nasabah, seperti loyalitas, religiusitas, citra lembaga, maupun literasi keuangan syariah. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian dan menggunakan metode penelitian yang berbeda agar memperoleh hasil yang lebih mendalam.

