

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT NUKAS cabang wado maka dapat disimpulkan:

1. Hasil pengujian variabel kualitas pelayanan yang memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,225 > 1,991$) dan nilai signifikansi $0,000 < 5\%$ ($0,05$) maka nilai kriteria variabel kualitas pelayanan yaitu **H_0 ditolak dan H_1 diterima**. Berdasarkan analisis data ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan adanya kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT NUKAS cabang wado terbukti kebenarannya.
2. Hasil pengujian variabel kualitas produk yang memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,088 > 1,991$) dan nilai signifikansi $0,003 < 5\%$ ($0,05$) maka nilai kriteria variabel kualitas produk yaitu **H_0 ditolak dan H_2 diterima**. Berdasarkan analisis data ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan adanya kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT NUKAS cabang wado terbukti kebenarannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan sumbangan kepada pihak-pihak yang terkait untuk penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, kepada BMT NUKAS cabang Wado untuk terus meningkatkan kualitas produknya dengan cara melakukan sosialisasi dan mempromosikan produk-produk yang ada di lembaga tersebut kepada masyarakat sehingga mereka tidak hanya mengenal satu produk saja, dan kualitas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi dengan cara melayani nasabah dengan cepat, tepat dan tanggap sesuai standar waktu yang telah ditetapkan.

2. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang banyak (variabel bebas) serta dalam melakukan penelitian hendaknya dilakukan di berbagai tempat.

C. Penutup

Demikian akhir dari penulisan skripsi ini, dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah* peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, hidayah dan taufik Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT NUKAS cabang wado”.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Peneliti berharap, apa yang menjadi kelemahan dalam penelitian ini dapat dimaklumi sehingga peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan selanjutnya. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi peneliti maupun pembaca, khususnya bagi peneliti di masa yang akan datang. *Aamiin Yaa Rabbal ‘Alamin.*