

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan dan proses terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah. Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah. Maka kesimpulan hipotesis pertama diduga terdapat pengaruh signifikan antara layanan terhadap keputusan nasabah pada BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara.
2. Proses berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah. Maka kesimpulan hipotesis kedua diduga terdapat pengaruh signifikan antara proses terhadap keputusan nasabah pada BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara.
3. Layanan dan proses secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah. Maka kesimpulan hipotesis ketiga diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan dan proses terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah pada BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mempunyai keterbatasan-keterbatasan. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada variabel layanan, proses terhadap keputusan nasabah.

2. Penelitian ini menggunakan sampel yang realtif kecil, yaitu sebanyak 50 responden.
3. Keterbatasan pengetahuan peneliti dalam membuat dan penyusun tulisan ini sehingga perlu diuji kembali keandalannya kedepan.
4. Pelayanan yang diterapkan BMT sudah baik. Namun dalam hal proses masih kurang sehingga perlu ditingkatkan lagi.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian yang disertai dengan menambah variabel variabel lainnya agar ada hasil temuan penelitian selanjutnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan jumlah sampel agar hasilnya dapat digeneralisasikan.
3. Bagi BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, diharapkan lebih berkomitmen terhadap nilai-nilai pemasaran sehingga keputusan nasabahnya akan bertambah baik.

D. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan taufik-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang kita harapkan syafa'atnya kelak di hari kiamat.

Penulis menyadari meskipun dalam penulisan skripsi ini telah berusaha semaksimal mungkin, namun dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Hal itu semata-mata merupakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan yang akan datang untuk mencapai kesempurnaan. Akhirnya penulis hanya berharap

semoga skripsi ini dapat menambah khazanah keilmuan, bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amin.

