

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus. Responden dalam penelitian ini berjumlah 91 nasabah. Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan:

1. Hasil pengujian statistik atribut produk terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung 2,154 dengan nilai t tabel 1,987 ini berarti nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($2,154 > 1,987$) maka atribut produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus

Hasil pengujian ini menunjukkan hubungan yang searah yaitu semakin baik atribut produk yang diberikan maka nasabah merasa semakin puas. Unsur dan komponen yang menjelaskan bahwa untuk menciptakan kepuasan nasabah membutuhkan adanya atribut produk yang terdiri dari kualitas produk, fitur produk, gaya dan desain produk, merek, kemasan, serta label. Terpenuhinya dimensi ini, kualitas pelayanan dapat mendukung dan meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Hasil pengujian statistik kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung 2,062 dengan nilai t tabel 1,987 ini berarti nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($2,062 > 1,987$) maka atribut produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus

Hasil Hasil pengujian ini menunjukkan hubungan yang searah yaitu semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka nasabah merasa semakin puas. Dimensi-dimensi yang menjelaskan bahwa untuk menciptakan kepuasan nasabah membutuhkan adanya kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*,

Assurance, Empathy. Terpenuhinya dimensi ini, kualitas pelayanan dapat mendukung dan meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Hasil pengujian statistik kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung 2,058 dengan nilai t tabel 1,987 ini berarti nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($2,058 > 1,987$) maka atribut produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus

Hasil Hasil pengujian ini menunjukkan hubungan yang searah yaitu semakin diterapkannya nilai Islam maka nasabah merasa semakin puas. Dimensi-dimensi yang menjelaskan bahwa untuk menciptakan kepuasan nasabah membutuhkan adanya prinsip syariah yang terdiri dari kejujuran, keadilan dan kebenaran, serta kemaslahatan. Terpenuhinya prinsip ini, penerapan nilai Islam dapat mendukung dan meningkatkan kepuasan nasabah.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan yang dapat menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain:

1. Kurangnya variabel penelitian yang dimasukkan dalam model, sehingga memiliki kontribusi penelitian yang kurang luas.
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada satu objek penelitian yaitu KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus.
3. Keterbatasan waktu, biaya dan tenaga masih sangat sedikit sehingga penelitian ini kurang maksimal.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti diatas terdapat saran-saran yang kiranya dapat memberikan sumbangan kepada pihak-pihak yang terkait untuk penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan antara lain:

1. Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama disarankan untuk lebih memperbanyak variabel penelitian yang dimasukkan dalam model, sehingga memiliki konstribusi penelitian yang lebih luas.
2. Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama disarankan untuk lebih memperbanyak variable penelitian dan lebih meluaskan populasi penelitian sehingga memiliki konstribusi penelitian yang lebih luas.
3. Bagi KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus disarankan untuk lebih meningkatkan penerapan nilai Islam karena memiliki pengaruh yang paling tinggi, meningkatkan atribut produk dan kualitas pelayanan agar dapat tetap unggul dalam dunia persaingan.

D. Kata Penutup

Puji syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran 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 Saw. yang kita harapkan syafaatnya kelak dihari kiamat. Penulis menyadari meskipun dalam penulisan skripsi ini telah berusaha semaksimal mungkin, namun dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Hal ini 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. Penulis ucapkan terima kasih atas bimbingan dan dorongan dari semua pihak hingga terselesaikannya pembahasan dalam skripsi ini. Akhir kata penulis hanya berharap semoga skripsi ini dapat menambah khasanah keilmuan, bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. *Amin Yaa Rabbal Alamin.*