

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah di KSPSS BMT Lumbung Artho Jepara. Responden dalam penelitian ini berjumlah 98 responden yang menjadi Nasabah pada tahun 2014-2018. Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPSS BMT Lumbung Artho Jepara. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan nilai t_{hitung} 3,490 dengan nilai t_{tabel} 1,661 ini berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,490 > 1,661$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Nilai nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPSS BMT Lumbung Artho Jepara. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan nilai t_{hitung} 2,364 dengan nilai t_{tabel} 1,661 ini berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,364 > 1,661$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya nilai nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
3. Kualitas produk dan nilai nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPSS BMT Lumbung Artho Jepara. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan nilai dari hasil uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 13,245 dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,245 > 3,09$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kualitas produk dan nilai nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kepercayaan nasabah terhadap KSPSS BMT Lumbung Artho Jepara sekiranya perlu dipertahankan supaya nasabah tetap

berkomitmen pada layanan jasa keuangan yang berpegang pada syariah.

2. KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara harus mampu menjaga dan meningkatkan kualitas produk simpanan atau produk pembiayaan agar masyarakat mau menabung atau pembiayaan di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara dan tidak pindah ke bank / lembaga keuangan lain.
3. KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara harus selalu menjaga dan selalu menerapkan nilai nasabah dalam produk yang ada di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara agar nasabah merasa puas.

