

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan terkait “Pengaruh Pelayanan dan Kemudahan *Murabahah* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara tahun 2021-2022)” sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara, hal dibuktikan dengan hasil uji hipotesis yang memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,269 > 1,987$ dan nilai signifikansi sebesar $0,026 < 0,050$, sehingga hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima. Tingginya pelayanan yang diberikan oleh BMT akan bermanfaat bagi BMT tersebut sebagai sebuah solusi atas berbagai masalah terkait kepercayaan nasabah yang lambat laun dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah. Di mana hal ini ditunjukkan dari besarnya tanggapan nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara yang memiliki nilai rata-rata tingkat pelayanan tinggi, sehingga mendukung bahwa adanya pelayanan yang diberikan untuk nasabah, maka akan memberikan pengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara. Dengan demikian BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara harus memberikan pelayanan di dalam lembaga keuangan tersebut kepada nasabah agar tidak terjadi *turnover intention* sehingga keputusan menjadi nasabah dalam menggunakan produk yang disediakan baik.
2. Kemudahan proses *Murabahah* berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara, hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis yang memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,814 > 1,987$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$, sehingga hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima. Melihat hipotesis kedua diterima, sebagai bukti bahwa kemudahan proses *murabahah* termasuk determinan

dalam meningkatkan keputusan menjadi nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara. Tingginya kemudahan proses murabahah yang ditawarkan oleh BMT akan bermanfaat bagi BMT tersebut sebagai sebuah solusi dalam menarik minat yang lambat laun dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah. Dengan demikian, BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara sudah menetapkan kemudahan dalam proses murabahah, baik dari segi persyaratan pengajuan, prosedur yang jelas, mudah mendapatkan pembiayaan hingga kecepatan pencairan dana yang mampu mendorong nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara.

B. Saran-Saran

Sebagai bentuk perkembangan suatu ilmu pengetahuan berikut ini adalah saran-saran bagi instansi atau perorangan terkait :

1. Bagi Nasabah

Untuk selalu mendukung lembaga keuangan yang berbasis syariah seperti BMT Al-Hikmah Semesta dengan menjadi nasabah pada instansi terkait.

2. Bagi BMT Al- Hikmah Semesta Nalumsari Jepara

Untuk selalu meningkatkan pelayanan dan memberi kemudahan dalam proses akad murabahah karena hal ini dapat mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah BMT Al-Hikmah Semesta.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan variabel lain yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah dan belum diteliti dalam penelitian ini, atau bisa membahas dengan pendekatan kualitatif.