BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pengujian kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan word of mouth terhadap pengamblan keputusan pembiayaan di bmt ugt sidogiri blitar serta di dukung dengan teori teori yang melandasi pada bab bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa :

1. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa apa bila semakin tinggi atau baik pelayanan yang di berikan oleh *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar maka akan menciptakan rasa nyaman pada nasabah sehingga nasabah akan yakin untuk mengambil keputusan untuk melakukan pembiayaan di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar. Begitu juga sebaliknya apabila semakin rendah atau buruk pelayanan yang diberikan maka akan membuat pengambilan keputusan pembiayaan di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar juga menurun. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa dari segi aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam tingkat yang baik.

2. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel tingkat kepuasan berpengaruh secara positif signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa apa bila semakin tinggi atau baik tingkat kepuasan yang di rasakan nasabah saat melakukan pembiayaan di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar maka akan semakin tinggi rasa kepercayaan nasabah sehingga nasabah akan yakin untuk tetap mengambil keputusan untuk melakukan pembiayaan di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar. Begitu juga sebaliknya apabila semakin rendah atau buruk tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah maka akan membuat pengambilan keputusan pembiayaan di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar juga menurun. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa dari segi aspek Kualitas Produk, Harga, Layanan dan Kemudahan dalam tingkat yang baik.
3. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel Word of mouth berpengaruh secara positif signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa apa bila semakin tinggi atau baik Word of mouth yang di lakukan nasabah untuk *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar maka akan semakin tinggi pengambil keputusan pembiayaan nasabah yang ada di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar. Begitu juga sebaliknya apabila semakin

rendah atau buruk Word of mouth maka semakin menurun pengambilan keputusan pembiayaan yang ada di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar juga menurun. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa dari segi aspek emosi, Penampilan, Kepuasan Nasabah, pelayanan dan kekebalan dari daya tarik produk pesaing dalam tingkat yang baik.

4. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan Word of mouth berpengaruh secara positif signifikan terhadap pengambilan keputusan di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa apa bila semakin tinggi atau baik kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan Word of mouth di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar maka dapat mempengaruhi pengambil keputusan pembiayaan nasabah yang ada di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar. Begitu juga sebaliknya apabila semakin rendah atau buruk kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan Word of mouth maka akan mengalami penurunan atau mempengaruhi pengambilan keputusan pembiayaan di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar.
5. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel yang paling dominan dari variabel kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan

Word of mouth terhadap variabel pengambilan keputusan pembiayaan adalah variabel Word of mouth.

B. SARAN

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

1. Bagi lembaga

   Guna menambah kenyamanan nasabah untuk tetap menjadi nasabah terlebih dalam pengambilan keputusan di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar, maka karyawan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan word of mouth. Terlebih karyawan harus bisa memprediksi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah. Selain itu peneliti menyarankan agar *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar lebih meningkatkan fasilitas dan juga promosi terutama dalam hal sosial media.

2. Bagi akademis

   Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan Word of mouth terhadap pengambilan keputusan pembiayaan di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar, bermanfaat untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan khususnya di

jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

3. Bagi peneliti yang akan datang

Untuk penelitian yang akan datang, diharapkan hasil penelitian ini dijadikan penelitian yang sejenis dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga merupakan bahan informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan Word of mouth terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah. Sehingga peneliti menyaran untuk penelitian selanjutnya menggunakan variabel lain yang belum pernah dipakai dengan tempat yang sama.