

## BAB VI

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh *people*, *physical evidence*, dan *process* terhadap keputusan anggota di Baitul Maal wa Tamwil Pahlawan Tulungagung, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa variabel *people* dengan indikator komitmen karyawan, *service people*, dan kemampuan karyawan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan yang berarti memiliki kontribusi dalam peningkatan keputusan anggota dimana indikatornya adalah pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pembelian.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa variabel *physical evidence* dengan indikator desain ruangan, logo dan moto, serta fasilitas kantor menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan yang berarti memiliki kontribusi dalam peningkatan keputusan anggota dimana indikatornya adalah pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pembelian.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa variabel *process* dengan indikator layanan jasa dan teknologi menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan, hal ini berarti *process* memiliki kontribusi dalam meningkatkan keputusan anggota dimana indikatornya adalah pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pembelian.
4. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa *people*, *physical evidence*, dan *process* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung. Ini menunjukkan bahwa indikator dari ketiga variabel *people* (X1), *physical evidence* (X2), dan *process* (X3) secara bersama-sama memiliki kontribusi dalam meningkatkan keputusan anggota yang indikatornya adalah pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pembelian.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga (BMT)

Dari hasil penelitian ini disarankan BMT untuk mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, renovasi ruangan secara teratur, serta lebih mempermudah proses terhadap layanan jasa

yang diberikan karena hal tersebut adalah sesuatu yang bisa dirasakan secara langsung oleh para anggota ketika mereka mulai memasuki kantor untuk melakukan transaksi seperti memilih produk apa yang mereka inginkan di BMT tersebut. Serta agar masyarakat menyadari bahwa bertransaksi di lembaga keuangan syariah itu lebih menguntungkan baik di dunia maupun di akhirat.

## 2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan bukan hanya dijadikan sebagai bahan referensi, melainkan juga dijadikan sebagai koreksi dikarenakan penulisan ini sangat jauh dari kata sempurna. Dan diharapkan dapat menambah referensi perpustakaan di IAIN Tulungagung.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya disarankan mengkaji atau meneliti lebih luas dengan menggunakan variabel yang lebih banyak lagi tentang apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah seperti faktor budaya, faktor ekonomi dan faktor sosial. Dan diharapkan penelitian selanjutnya akan menjadi lebih baik dengan tidak hanya melakukan penelitian pada satu lembaga, sehingga dapat membandingkan dua lembaga atau lebih dalam penelitiannya.