

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk, loyalitas pelanggan, dan perilaku konsumen terhadap kepuasan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung, maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan berdasarkan hipotesis penelitian, sekaligus memberikan saran atau masukan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung. Setiap peningkatan kualitas produk maka kepuasan nasabah memilih pembiayaan *murabahah* meningkat pula dan begitupun sebaliknya.
2. Loyalitas pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung. Setiap peningkatan loyalitas pelanggan maka kepuasan nasabah memilih pembiayaan *murabahah* meningkat pula dan begitupun sebaliknya.
3. Perilaku konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah memilih pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Ngemplak

Tulungagung. Setiap peningkatan perilaku konsumen maka kepuasan nasabah memilih pembiayaan *murabahah* meningkat pula dan begitupun sebaliknya.

4. Secara bersama-sama variabel kualitas produk, loyalitas pelanggan, dan perilaku konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah memilih pembiayaan *murabahah* di BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung. Terlihat bahwa F hitung lebih besar dari F table dengan signifikan lebih kecil.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Lembaga**

Semoga penelitian ini bisa memberikan manfaat untuk BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung. Untuk lebih meningkatkan kualitas produk khususnya pembiayaan *murabahah* supaya bisa sejajar dengan produk BBA (*Bai' Bitsaman Ajil*). Kualitas produk yang meningkat sesuai kebutuhan nasabah dapat memunculkan rasa loyal dalam diri nasabah dan dibarengi juga perilaku nasabah dalam membayar angsuran akan lancar tanpa ada tunggakan. Sehingga nasabah akan puas dengan produk-produk yang disajikan oleh BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung dan menjadi jalan supaya BMT Pahlawan Ngemplak Tulungagung semakin maju.

## 2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku. Selain itu pihak kampus harus semakin meningkatkan kualitas karya hasil penelitian bagi mahasiswa.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya dapat diperluas lagi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Selain itu juga dapat menggunakan variabel-variabel yang lebih banyak dan lebih variatif dari penelitian ini seperti kualitas pelayanan, tingkat margin, dll.