

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh pengetahuan nasabah, kualitas produk dan promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengetahuan nasabah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.
2. Kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.
3. Promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.
4. Secara bersama-sama pengetahuan nasabah, kualitas produk dan promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Lembaga

Dari hasil penelitian bahwa semua variabel positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Diketahui bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Dan indikator yang tinggi pengaruhnya adalah kualitas yang dipersepsikan, estetika dan kesesuaian dengan spesifikasi. Oleh karena itu lembaga harus mampu meningkatkan dan mempertahankan kepuasan nasabah dengan selalu melakukan inovasi-inovasi terhadap produk. Dimana dengan ditambahkan faktor tersebut akan memberi perubahan yang lebih positif lagi terkait keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah*. Tetapi indikator kinerja, keistimewaan tambahan dan daya tahan masih lumayan rendah, maka harus lebih di dorong atau lebih diperhatikan lagi agar pengaruhnya terhadap keputusan nasabah bisa meningkat lagi. Meskipun kualitas produk memberikan hasil yang paling dominan terhadap keputusan nasabah, tetapi lembaga juga harus memperhatikan faktor lain seperti pengetahuan nasabah dan promosi. Hal ini dikarenakan pengetahuan nasabah dan promosi ikut berpengaruh terhadap keputusan nasabah, sehingga pengetahuan nasabah dan promosi juga harus ditingkatkan lagi agar keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah* bisa meningkat.

Selain itu Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri harus bisa menerapkan praktik pembiayaan *murabahah* secara teori fiqih Islam, karena Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri sudah menggunakan istilah pembiayaan *murabahah*. Maka praktik pembiayaan *murabahah* tersebut harus dilakukan secara benar dan sesuai dengan teori fiqih Islam.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi masyarakat dalam mengambil sebuah keputusan pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Hal-hal yang harus dipertimbangkan berupa pengetahuan nasabah, kualitas produk, promosi dan juga faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan pustaka bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku. Selain itu pihak kampus harus meningkatkan kualitas karya hasil penelitian bagi mahasiswanya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya dapat diperluas lagi variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan nasabah. Selain itu juga dapat menggunakan variabel-variabel yang lebih banyak dan lebih variatif dari penelitian ini agar penelitian ini semakin berkembang.