

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, pengujian hipotesis analisis dan pembahasan hasil tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, dan *Word Of Mouth* terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Anggota di *Baitul Mal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung* yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesisi pertama (H_1) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan anggota di *Baitul Mal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung*. maka dapat disimpulkan jika nilai dari kualitas pelayanan meningkat maka pengambilan keputusan pembiayaan anggota juga meningkat.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H_2) menunjukkan bahwa variabel bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan anggota di *Baitul Mal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung*. maka dapat disimpulkan jika nilai dari bagi hasil yang meningkat maka pengambilan keputusan pembiayaan anggota juga meningkat.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga (H_3) menunjukkan bahwa variabel *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan anggota di *Baitul Mal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung*. maka dapat disimpulkan jika nilai dari bagi hasil yang meningkat maka pengambilan keputusan pembiayaan anggota juga meningkat.
4. Jika dilihat secara simultan variabel-variabel indenpenden yaitu kualitas pelayanan (X1), bagi hasil (X2) dan *word of mouth* (X3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu pengambilan keputusan pembiayaan anggota (Y). jadi dapat disimpulkan ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap variabel pengambilan keputusan pembiayaan anggota.

B. SARAN

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

1. Bagi Lembaga

Dalam rangka memberikan kenyamanan serta agar tetap menumbuhkan loyalitas anggota pembiayaan dalam hal pengambilan keputusan di *Baitul Mal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung*, maka karyawan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan, porsi bagi hasil

yang sesuai dan *word of mouth*. Dan juga lebih meningkatkan fasilitas serta melakukan promosi terutama mempromosikan di media sosial.

2. Bagi Akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu khususnya mengenai tentang pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan *word of mouth* terhadap pengambilan keputusan di *Baitul Mal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung*, serta diharapkan mampu memberikan sumbangsi pemikiran dan sebagai bahan referensi atau rujukan khusus di jurusan Perbankan Syariah dan sebagai tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

3. Bagi peneliti yang akan datang

Untuk peneliti selanjutnya hasil dari penelitian ini diharapkan mampu dijadikan penelitian sejenis dan sebagai acuan untuk pengembangan penelitian yang lebih lanjut. Penelitian ini juga memberikan informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil, dan *word of mouth* terhadap pengambilan keputusan pembiayaan anggota. Sehingga peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan variabel lain yang belum dipakai seperti brand *image*, lokasi, promosi, atau variabel-variabel yang lainnya dengan tempat yang sama maupun berbeda.