

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Reputasi, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara reputasi dengan keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Semakin baik pengetahuan nasabah tentang reputasi yang terbentuk dalam masyarakat, maka semakin banyak pula nasabah yang memutuskan memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Semakin nasabah mengetahui tentang kualitas pelayanan yang dapat dikatakan bagus atau melampaui harapan konsumen, maka semakin banyak pula

nasabah yang memutuskan memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi dengan keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Semakin baik atau strategis lokasi yang dipilih, maka semakin banyak pula nasabah yang memutuskan memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi dengan keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Apabila persepsi nasabah tentang produk itu tinggi, maka nasabah akan merasa tertarik dan memutuskan memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
5. Secara bersama- sama atau simultan, terdapat pengaruh yang signifikan antara reputasi, kualitas pelayanan, lokasi dan persepsi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Apabila keempat variabel meningkat secara bersama- sama maka semakin banyak pula nasabah yang memutuskan memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan, maka peneliti memberikan saran- saran yang dapat memberikan manfaat kepada pihak terkait. Adapun saran- saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam menetapkan kebijakan- kebijakan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Diharapkan lembaga dapat meningkatkan reputasi dan kualitas pelayanan positif yang telah terbentuk dimasyarakat, seperti dengan meningkatkan mutu pelayanan dan pemilihan lokasi kantor yang lebih strategis lagi apabila membuka kantor cabang baru. Serta mempertahankan system pembiayaan yang telah dilaksanakan saat ini.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian atau sebagai tambahan daftar bacaan, referensi untuk kedepannya serta sebagai sumbangan perbendaharaan perpustakaan di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Selain itu, pihak akademik dapat meningkatkan kualitas, baik dari kualitas layanan, kualitas sumber daya manusia,

dan kualitas dari karya ilmiah bagi perpustakaan, dan hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi pembaca.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam penelitian selanjutnya dan menambah wawasan, pengetahuan yang dapat digunakan sebagai bahan materi referensi untuk melakukan penelitian yang akan datang dalam bidang kajian ilmu yang sama. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah.