

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini tentang pengaruh tingkat margin, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

#### **1. Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri**

Hasil penelitian pada variabel tingkat margin dengan menggunakan indikator sebagai berikut: komposisi pendanaan, tingkat persaingan, risiko pembiayaan, jenis nasabah, kondisi perekonomian, dan tingkat keuntungan yang diharapkan. Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Hal tersebut menunjukkan bahwa penentuan tingkat margin dapat mempengaruhi tinggi atau rendahnya kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah. sehingga dapat disimpulkan jika tingkat margin yang ditetapkan naik maka kepuasan nasabah juga akan mengalami kenaikan hal ini dapat dilihat dari penambahan jumlah

nasabah dari tahun ke tahun yang terus mengalami kenaikan, Dengan adanya kriteria tersebut maka tingkat margin yang ditetapkan pada setiap nasabah pembiayaan murabahah tidak sama, dikarenakan pembiayaan yang disalurkan dan kondisi perekonomian setiap nasabah tidak sama sehingga jangka waktu yang diambil oleh setiap nasabahpun berbeda karena semakin lama jangka waktu untuk melakukan pembiayaan maka semakin meningkat juga tingkat margin yang diperoleh nasabah.

## **2. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri**

Hasil penelitian pada variabel Promosi dengan menggunakan indikator sebagai berikut: Periklanan (*Advertising*), Promosi Penjualan (*Sales Promotion*), Publisitas (*Publicity*), dan Penjualan Pribadi (*Personal Selling*). Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Promosi merupakan salah satu cara yang paling baik untuk menarik perhatian konsumen terhadap suatu produk yang dimiliki oleh perusahaan. Selama ini Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri sudah melakukan promosi seperti penyebaran brosur, kuis atau undian, sponsor dibebberapa acara dan lainnya. Semua itu mengakibatkan masyarakat yang awalnya tidak mengetahui akhirnya menjadi mengetahuinya. Sehingga ketika mereka membutuhkan jasa perbankan

mereka dapat memutuskan untuk menggunakan produk Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan menjadi nasabah disana, karena produk yang dimiliki dianggap sesuai dengan kebutuhan mereka.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri**

Hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator sebagai berikut: produk-produk fisik (tangibles), kehandalan (Reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi atau baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan nasabah juga akan ikut menurun. sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai kualitas pelayanan yang tinggi akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

### **4. Pengaruh Tingkat Margin, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri**

Hasil penelitian pada variabel tingkat margin, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan indikator

sebagai berikut: kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, biaya dan kemudahan, menunjukkan bahwa tingkat margin, Promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Hal ini disimpulkan bahwa Dengan rendahnya tingkat margin yang ditanggung oleh nasabah sekaligus didukung oleh Promosi yang disampaikan dengan baik dan tepat oleh Lembaga serta kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan bagi nasabahnya. Sehingga pihak nasabah akan merasa puas dan memutuskan untuk mengambil pembiayaan murabahah pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai tingkat margin, Promosi, dan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan nasabah.

## **B. Saran**

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

### **1. Bagi Lembaga Keuangan Syariah**

Dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri untuk dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya baik

dari segi kualitas produk, harga, dan bentuk pelayanan agar tetap terjaga dan lebih efisien dengan menerapkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu produk-produk fisik (tangibles), kehandaaan (reliability), daya tangga (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) serta mempertahankan tingkat margin saat ini yang dirasa anggota termasuk margin yang tidak memberatkan nasabah.

## 2. Bagi Akademik

Diharapkan Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan peneliti selanjutnya diharapkan juga melakukan penelitian lebih lanjut yang spesifik dengan menambah beberapa faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

