BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Biaya Administrasi, Tingkat Margin, dan Prosedur Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil anlisa data diketahui BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungaguang sama-sama memliki kualitas pelayanan yang cukup baik. Tetapi jika kedua lembaga tersebut dibandingkan kualitas pelayanan BMT Muamalah Tulungagung lebih baik dari pada BMT Pahlawan Tulungaguang. Hal ini disebabkan karena daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, ini terbukti bahwa lambatnya tanggapan karyawan dalam merespon permintaan nasabah dan kurang cepatnya dalam memberi informasi pada nasabah. Sedangkan BMT Muamalah Tulungagung mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, seperti mudah tanggap dalam merespon permintaan nasabah dan selalu menyediakan waktu untuk melayani nasabah secara cepat dan tepat.
2. Berdasarkan hasil analisa data diketahui BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung sama-sama memiliki biaya adminitrasi yang baik. hal ini berarti semakin tinggi biaya adminstrasi

yang dibebankan kepada nasabah pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungaguang dan BMT Muamalah Tulungagung, maka kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungaguang dan BMT Muamalah Tulungagung semakin tinggi pula.

3. Berdasarkan hasil analisa data diketahui BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung keduanya memiliki tingkat margin yang cukup baik. Tetapi jika kedua lembaga dibandingkan lebih baik BMT Pahlawan Tulungagung dari pada BMT Muamalah Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan murabahah di BMT Muamalah Tulungagung merasakan bahwa tingkat margin yang ditetapkan kepada nasabah cukup tinggi. Sedangkan BMT Pahlawan Tulungagung memberikan tingkat margin yang rendah karena semakin rendah tingkat margin yang ditetapkan maka semakin tinggi pula minat nasabah dalam mengajukan pembiayaan murabahah.
4. Berdasarkan hasil analisa data diketahui BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung keduanya memiliki prosedur pembiayaan yang cukup baik. Tetapi jika dibandingkan lebih baik BMT Muamalah Tulungagung dari pada BMT Pahlawan Tulungagung. Hal ini disebabkan karena kurang cepatnya prosedur yang pembiayaan murabahah yang diterapkan di BMT Pahlawan Tulungagung. Sedangkan BMT Muamalah Tulungagung mudah dan cepat prosedur pembiayaan murabahah maka semakin tinggi minat nasabah dalam mengajukan pembiayaan murabahah.

5. Berdasrkan hasil uji F secara Simultan BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung keduanya sama-sama memberikan kepuasan terhadap nasabah yang baik. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan yang diberikan dan ditetapkan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung memberikan kepuasan terhadap nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian maka peneliti memberikan saran sebagi berikut:

1. Secara teoritis

   Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambawah wawasan dan memperkaya khasanah keilmuan di Insititut Agama Islam Negeri Tulungagung. Serta diharapkan dapat dijakukan referensi tembaha terhadap kajian ilmu di bidang lembaga keuangan syariah, terutama bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya jurusan Perbankan Syariah.

2. Secara praktis

   a. Bagi lembaga hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengukuran kualitas lembaga di BMT Pahlawan Tulungaguang dan BMT Muamlah Tulungagung mengetahui sejauh mana biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan menjadi faktor pertimbangan dalam kepuasan terhadap

nasabah pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tuluangagung.

b. Bagi akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi akademisi sebagai kajian literatur untuk masukan bahan diskusi, memperluas pengetahuan, melengkapi peneliti terdahulu dan meberi sumbangan referensi bagi pengembangan ilmu perbankan syariah bagi pihak kampus.

c. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam kajian yang sama dengan menambah variabel yang berbeda.