

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan pemasaran terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Watamwil Harapan Umat Tulungagung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Watamwil Harapan Umat Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung mampu memberikan produk yang berkualitas, misalnya produk yang handal, mempunyai citra yang bagus, keistimewaan yang tambahan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Watamwil Harapan Umat Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang baik, misalnya pelayanan yang ramah, sopan dan santun, ruangan yang bersih dan nyaman, dalam melayani nasabahnya secara bersungguh-sungguh.
3. Pemasaran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal

Watamwil Harapan Umat Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari dalam memasarkan produknya dengan baik, misalnya pemberian hadiah/bonus, personal selling yang dapat meyakinkan nasabah, pemasaran dilakukan dengan door to door (rumah ke rumah), memasarkan dengan menggunakan brosur.

4. Pengujian secara simultan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan pemasaran secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran yang dapat bermanfaat untuk diperhatikan.

1. Bagi KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bertambahnya sosialisasi dari pihak KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung kepada masyarakat sekitar terkait produk-produk yang dimiliki, menerapkan pelayanan yang sopan dan bersungguh-sungguh, dan memasarkan produknya dengan baik maka nasabah akan merasa pilihannya menjadi nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung adalah pilihan yang terbaik.

2. Bagi Nasabah

hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah pada lembaga keuangan, dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

3. Bagi Peneliti yang akan Datang

kinerja yang dimiliki lembaga keuangan syariah yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak hanya mencakup kualitas produk, kualitas pelayanan, dan pemasaran saja. sehingga dianjurkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi. sehingga hasil penelitiannya lebih baik. selain itu objek yang dipakai dalam penelitian ini masih satu lembaga keuangan syariah sehingga diharapkan peneliti yang akan datang mengambil dari keseluruhan perbankan syariah yang ada di Indonesia.