

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *murabahah* BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
4. Kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

B. SARAN

1. Bagi BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

Mengidentifikasi anggota melalui variabel kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan sangat penting agar dalam memberikan layanan dan penawaran terhadap produk pembiayaan jauh lebih efektif dan efisien tanpa mengesampingkan kebutuhan dan keinginan anggota sehingga anggota merasa puas dengan apa yang lembaga tawarkan bahkan menjadikan anggota semakin loyal.

2. Bagi Akademik

Hendaknya temuan ini menjadi sumber keilmuan bagi pihak akademik. Karena dalam dunia perbankan semua variabel yang di angkat dalam penelitian ini menjadi penting untuk di praktikkan terkhusus untuk pengembangan dunia perbankan syariah dan koperasi syariah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih dalam lagi terkait hal-hal yang mempengaruhi kepuasan anggota/ nasabah/ konsumen. Karena masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan.