

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan diolah menggunakan SPSS 22 maka peneliti menemukan hasil dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan BMT Pahlawan kepada nasabah, maka semakin banyak nasabah yang menjadi nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap citra merek pada BMT Pahlawan Tulungagung. Semakin baik kualitas produk yang diberikan BMT Pahlawan kepada nasabah, maka semakin banyak nasabah yang menjadi nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.
3. Citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah BMT Pahlawan Tulungagung. Semakin baik citra merek yang dimiliki BMT Pahlawa, maka semakin banyak yang memutuskan menjadi nasabah BMT Pahlawan Tulungagung.
4. Kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra merek secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung. Apabila ketiga variabel meningkat secara bersama-sama maka semakin banyak pula nasabah

5. yang memutuskan menjadi nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung

Lembaga dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai sumber informasi dalam menetapkan kebijakan-kebijakan di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung. Diharapkan lembaga dapat mempertahankan kinerja dan citra positif yang telah terbentuk di masyarakat seperti dengan meningkatkan mutu pelayanan, dan pemilihan lokasi kantor yang lebih strategis lagi apabila menginginkan membuka kantor cabang baru. Serta mempertahankan sistem pembiayaan yang telah di laksanakan selama ini

2. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu khususnya mengenai pengetahuan tentang margin, lokasi kantor, dan citra lembaga bermanfaat untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan, dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

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 keputusan nsabah.