

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dibahas secara mendalam tentang pengaruh *word of mouth*, keputusan nasabah dan keputusan konsumen terhadap keputusan nasabah pembiayaan murabahah maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan di BPRS Kotabumi, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *word of mouth* terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan murabahah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,033 (Sig < 0,05)
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan di BPRS Kotabumi, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan murabahah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,037 (Sig < 0,05)
3. Dari hasil penelitian yang dilakukan di BPRS Kotabumi, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan murabahah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,014 (Sig < 0,05)
4. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, *word of mouth*, kualitas layanan dan kualitas produk dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah pembiayaan murabahah sebesar 34,7% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 65,3%.

B. Keterbatasan Peneliti

1. Penelitian ini hanya meneliti variabel *word of mouth*, kualitas layanan, dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah pembiayaan murabahah. Masih banyak variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah pembiayaan seperti lokasi, bagi hasilnya, dan masih banyak yang lain.
2. Penelitian ini melibatkan subyek penelitian dalam jumlah yang terbatas yaitu sebanyak 74 orang. sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada kelompok subyek dengan jumlah yang besar, dan subyek yang dipilih hanya nasabah pembiayaan murabahah saja.
3. Objek dalam penelitian ini hanya pada satu kantor pusat saja, sehingga informasi yang diperoleh belum bervariasi. Masih banyak kantor cabang lain yang dimiliki yang dapat dijadikan objek.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Bagi BPRS Kotabumi

Diketahui bahwa *word of mouth*, kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan. Diharapkan BPRS Kotabumi mampu meningkatkan kualitas layanan dan produk agar dapat terciptanya *word of mouth* yang positif, dan melakukan kerjasama dalam hal ATM dengan lembaga keuangan lainnya.

2. Peneliti selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti dapat memasukkan variabel lain yang bisa meningkatkan pengaruh masyarakat untuk menggunakan produk pembiayaan murabahah di BPRS Kotabumi seperti misalnya tingkat pemahaman atau lokasi. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain seperti

misalnya mengambil sampel secara random jadi tidak hanya nasabah pembiayaan saja tetapi juga pada nasabah tabungan dan lainnya.