

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah di BMT UMY. Setelah melakukan penelitian dan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan yang diberikan karyawan BMT UMY berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini membuktikan semakin baik kualitas layanan yang diberikan BMT UMY akan menimbulkan kepuasan pada nasabah.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini membuktikan semakin baik kualitas produk yang ditawarkan kepada nasabah BMT UMY akan menimbulkan kepuasan pada nasabah.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah. Hal ini membuktikan bahwa nasabah akan merasa puas terlebih dahulu dilihat dari pengalamannya menerima kualitas layanan dan produk yang baik di BMT UMY.
4. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah. Hal ini tidak sejalan dengan

hipotesis yang dibentuk peneliti menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah. Hal ini terjadi karena kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi memberikan efek mediasi penuh.

5. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi memberikan efek mediasi parsial. Hal ini membuktikan kualitas produk yang baik akan memberikan kepercayaan dan diingat dibenak nasabah agar tidak beralih ke produk-produk BMT lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dikemukakan oleh peneliti yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan untuk penelitian selanjutnya mengenai penelitian yang sama dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Dari hasil penelitian dikemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi kemudian mempengaruhi kepercayaan nasabah. Sehingga dengan adanya hasil penelitian ini, karyawan BMT UMY harus meningkatkan kualitas layanan yakni *reability*, *resvonsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*, dan *compliance*. Selain itu juga harus memberikan produk berkualitas yang sesuai dengan keinginan nasabah. Jadi, hal tersebut sangat

diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah pada lembaga keuangan syariah (BMT).

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya agar menambahkan objek penelitian yang lebih luas lagi misalnya Bank-Bank syariah yang ada di Indonesia. Untuk melihat kualitas layanan dan produk yang diberikan karyawan Bank-Bank syariah sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Kemudian jumlah responden yang akan diteliti sebaiknya diperbanyak lagi.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti merasa bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam melakukan penelitian. Adapun keterbatasannya sebagai berikut:

1. Penelitian ini masih di ruang lingkup yang kecil yaitu di BMT, dan hanya meneliti di satu objek saja.
2. Jumlah responden yang diteliti masih terbatas sehingga hasilnya kurang optimal.