BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui cara penyebaran kuesioner dan pengolahan data hasil kuesioner mengenai pengaruh kualitas produk, citra merek dan komunikasi lisan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Produk yang berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggannya. Produk harus memiliki tingkat kualitas tertentu karena produk tersebut dibuat untuk memenuhi selera konsumen atau memuaskan pembelinya. Hal ini menunjukkan bahwa produk pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung memiliki kualitas yang baik sehingga nasabah memutuskan untuk mengambil pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
2. Variabel citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa citra merek yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung di mata masyarakat sangat baik,

,

mempunyai daya tarik tersendiri, produk yang bervariasi sesuai kebutuhan nasabah serta persyaratan yang mudah dan cepat sehingga nasabah memutuskan untuk mengambil pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

3. Variabel komunikasi lisan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Hal ini menunjukkan jika komunikasi lisan (*word of mouth*) yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung memiliki kekuatan yang lebih besar dibandingkan dengan promosi lainnya, seperti hal nya calon anggota mendapatkan informasi mengenai produk pembiayaan *murabahah* dari percakapan sehari-hari, dari keluarga, rekomendasi dari orang lain, orang yang pernah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Sehingga sehingga nasabah memutuskan untuk mengambil pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
4. Kualitas produk, citra merek dan komunikasi lisan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa ketika kualitas produk, citra merek dan komunikasi lisan baik secara bersama-sama akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

,

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, serta bisa dijadikan sebagai bahan masukan untuk mempertahankan kualitas produk, citra merek dan komunikasi lisan yang sudah terbentuk maupun strategi yang dilakukan agar nasabah tetap melakukan pembiayaan murabahah. Karena dalam mempertahankan nasabah itu jauh lebih baik dan menguntungkan dibandingkan dengan mencari nasabah baru untuk dijadikan anggotanya. Oleh karena itu, Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung perlu memperhatikan mengenai kualitas produk yang akan dipasarkan, citra yang terbentuk untuk para nasabah dan strategi pemasaran melalui komunikasi lisan dalam meningkatkan jumlah nasabah untuk melakukan pembiayaan *murabahah*.

2. Bagi Akademik

   Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi atau sumbang asih terhadap pengembangan teori mengenai jurusan Perbankan Syariah. Serta diharapkan penelitian ini bisa digunakan sebagai rujukan atau referensi khususnya untuk mahasiswa IAIN Tulungagung dan tambahan pustaka di perpustakaan IAIN Tulungagung.

,

3. Bagi Peneliti selanjutnya
   a. Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan sebagai referensi, informasi dan pengetahuan serta bisa memberikan sedikit gambaran kepada peneliti selanjutnya yang mengambil kajian yang sama. Karena variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah terbukti dan saling mempengaruhi satu sama lain.
   b. Dalam menganalisa data, peneliti selanjutnhya diharapkan dapat memperbanyak teori yang mendukung penelitian selanjutnya. Sehingga hasil penelitian menjadi lebih baik dan lebih mendalam.