

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang faktor-faktor yang memengaruhi nasabah memilih produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji f (simultan) menyatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi nasabah memilih produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung dengan variabel kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh secara simultan dan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai F_{hitung} adalah 4,733 dengan penentuan F_{tabel} sebesar 3,35 maka, hasil tersebut menjelaskan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ $4,733 > 3,35$ dan $sig (0,017) > (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan dan signifikan antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) terhadap variabel dependen keputusan nasabah (Y).
2. Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa terdapat satu variabel yang berpengaruh secara parsial yaitu variabel kualitas pelayanan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,692 dan t_{tabel} sebesar 2,051 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $2,692 > 2,051$ dan berpengaruh secara signifikan dengan nilai signifiikasi sebesar $(0,012 < 0,05)$. Dan variabel harga tidak memiliki pengaruh secara parsial dengan dan tidak signifikan nilai t_{hitung} sebesar -1,691 dan nilai sig 0,102.

Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-1,691 < 2,051$ dan $\alpha (0,05) > (0,102)$.

3. Berdasarkan perhitungan *Standardized Coefficients x Correlation* pada kedua variabel yaitu variabel kualitas pelayanan dan harga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan variabel harga dengan persentase sebesar 19,4%.
4. Pandangan Islam terhadap kualitas pelayanan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah KC Tanjung telah sesuai dengan prinsip Islam yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang baik, tersedianya karyawan yang baik, bertanggung jawab kepada konsumen sehingga mendapat kepercayaan dari konsumen, mampu melayani secara tepat dan akurat, mampu berkomunikasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen, berusaha memenuhi dan mengerti kebutuhan atau masalah konsumen.

Harga yang ditetapkan untuk biaya administrasi telah sesuai dengan yang diinginkan. Dengan melihat data yang telah dihasilkan bahwa nasabah setuju Bank Syariah KC Tanjung memberikan tingkat harga pada biaya administrasi lebih murah dibandingkan dengan lembaga keuangan lain dengan persentase sebesar 60% dan menjawab sangat setuju sebesar 33,3% , disusul dengan nasabah memilih pembiayaan murabahah atas kebutuhan nasabah dengan persentase nasabah yang menjawab setuju sebesar 60% dan yang menjawab sangat setuju sebesar 23,3%, dan yang terakhir nasabah

memilih pembiayaan murabahah atas keinginan dengan persentase sebesar 56,7% dan yang menjawab sangat setuju sebesar 26,7%. Pandangan Islam terhadap harga yang ditetapkan untuk biaya administrasi pada pembiayaan murabahah diperbolehkan karena akad murabahah adalah akad jual beli dan dibebankannya biaya administrasi digunakan untuk menanggung biaya oprasional yang telah digunakan pihak bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah seperti biaya materai, biaya asuransi, biaya jasa dan lain-lain dan berpedoman pada fatwa DSN MUI dan hal tersebut juga diperbolehkan oleh beberapa ulama.

B. Saran

1. Sehubungan dengan produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah KC Tanjung, maka penelitian yang berhubungan dengan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah baik faktor kualitas pelayanan maupun faktor harga tersebut sekiranya dapat menjadi acuan dalam membuat kebijakan kedepannya bagi kemajuan pada produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah KC Tanjung.
2. Dengan diketahuinya faktor kualitas pelayanan yang dominan dalam memengaruhi nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah. Maka sekiranya faktor ini perlu mendapat perhatian yang lebih besar karena akan semakin meningkatkan penggunaan produk pembiayaan murabahah.