

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan penelitian tentang **“Pengaruh Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Masyarakat dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* dan Pembiayaan *Ijarah* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Penajam di Kabupaten Penajam Paser Utara”**

##### **1. Pengaruh Secara Parsial**

###### **a. Pengaruh Pengetahuan Produk**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara parsial atau uji-t.

Diketahui nilai signifikan untuk variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T-hitung  $6,957 > T$ -tabel sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ).

Diketahui juga nilai signifikan untuk variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T-hitung  $6,015 > T$ -tabel sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang

berarti terdapat pengaruh antara variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ).

b. Pengaruh Proses Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah*. Sedangkan variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *ijarah*. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara parsial atau uji-t.

Diketahui nilai signifikan untuk variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) adalah sebesar  $0,837 > 0,05$  dan nilai T-hitung  $0,352 < T$ -tabel sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ).

Diketahui juga nilai signifikan untuk variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) adalah sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai T-hitung  $3,539 > T$ -tabel sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ).

c. Pengaruh Kepercayaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih

pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara parsial atau uji-t.

Diketahui nilai signifikan untuk variabel kepercayaan ( $X_3$ ) adalah sebesar  $0,726 > 0,05$  dan nilai T-hitung  $0,207 < T$ -tabel sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel pengetahuan produk ( $X_3$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ).

Diketahui juga nilai signifikan untuk variabel kepercayaan ( $X_3$ ) adalah sebesar  $0,427 > 0,05$  dan nilai T-hitung  $0,801 > T$ -tabel sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel kepercayaan ( $X_3$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ).

## **2. Pengaruh Secara Simultan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ), proses pelayanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara simultan atau uji-f.

Diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh pengetahuan produk ( $X_1$ ), proses pelayanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F-hitung  $52,108 > F$ -tabel 2,80 , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh

variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) dan variabel kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap variabel keputusan memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ).

Diketahui juga bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh pengetahuan produk ( $X_1$ ), proses pelayanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F-hitung  $104,584 > F$ -tabel  $2,80$  , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) dan variabel kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap variabel keputusan memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ).

## **B. Saran**

1. Lebih mensosialisasikan BSI kepada masyarakat agar pengetahuan masyarakat tentang bank syariah dapat ditingkatkan. Sehingga masyarakat berminat untuk menggunakan produk bank syariah.
2. BSI harus spesifik memperhatikan nasabah karena setiap individu memiliki perilaku yang berbeda dalam melakukan keputusan.
3. Diharapkan penelitian yang akan datang dapat memperluas penelitian dengan menambah variabel independen atau indikator baru agar memperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam bertransaksi di bank syariah.