

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan antara covid-19 terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} = 1,802$  yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,802 > 1,662$ ) dengan signifikansi  $0,004 < 0,05$ . Maka, hipotesis yang menyatakan secara parsial covid-19 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang dapat diterima.
2. Hasil pengujian hipotesis membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} = 5,644$  yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,644 > 1,662$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka, hipotesis yang menyatakan secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang dapat diterima.
3. Hasil pengujian hipotesis membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} = 4,080$  yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,808 > 1,662$ ) dengan signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Maka, hipotesis yang menyatakan secara parsial

kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang dapat diterima.

4. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa covid-19, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji simultan yang menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 11,304 lebih besar dari 2,71 dengan tingkat probabilitas 0,000 yang lebih kecil dari alpha 0,05.. Maka, hipotesis yang menyatakan covid-19, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang dapat diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat saran-saran yang ingin disampaikan oleh penulis, antara lain:

- A. *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang hendaknya dapat lebih baik lagi dalam menghadapi permasalahan yang timbul karena pandemi Covid-19, serta meningkatkan strategi kualitas pelayanan sehingga dapat tetap mempertahankan kepuasan nasabah.
- B. *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang hendaknya terus meningkatkan kualitas produk dan lebih giat lagi dalam melakukan promosi serta sosialisasi mengenai produk-produknya, dengan harapan

masyarakat dapat lebih mengenal *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang dan pada akhirnya akan memutuskan untuk menjadi nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang.

C. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada suatu lembaga keuangan. Oleh karena itu, *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang hendaknya mempelajari lebih dalam mengenai hal tersebut sehingga dapat mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah, sehingga dapat menumbuhkan kepuasan bagi nasabah tersebut.