

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh persepsi besar margin pembiayaan dan kualitas layanan terhadap keputusan permohonan pembiayaan yang berdampak pada kepuasan nasabah yang didasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap karyawan PT Bank Syariah Mandiri, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan permohonan pembiayaan pada nasabah internal PT Bank Syariah Mandiri. Hal ini menunjukkan kualitas layanan dapat mempengaruhi keputusan permohonan pembiayaan.
2. Persepsi besar margin pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan permohonan pembiayaan pada nasabah internal PT Bank Syariah Mandiri. Hal ini menunjukkan persepsi besar margin pembiayaan dapat mempengaruhi keputusan permohonan pembiayaan.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada nasabah internal PT Bank Syariah Mandiri. Hal ini menunjukkan perlu adanya kajian lanjut terkait kualitas layanan yang diberikan terhadap nasabah internal PT Bank Syariah Mandiri.
4. Persepsi besar margin pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada nasabah internal PT Bank Syariah Mandiri.

Hal ini menunjukkan persepsi besar margin pembiayaan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

5. Keputusan permohonan pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah internal PT Bank Syariah Mandiri. Hal ini menunjukkan keputusan permohonan pembiayaan mempengaruhi kepuasan nasabah.
6. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dimediasi dengan keputusan permohonan pembiayaan nasabah internal PT Bank Syariah Mandiri. Hal ini menunjukkan keputusan permohonan pembiayaan nasabah mampu memediasi antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.
7. Persepsi besar margin pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah yang dimediasi dengan variabel keputusan permohonan pembiayaan nasabah internal PT Bank Syariah Mandiri. Hal ini menunjukkan keputusan permohonan pembiayaan nasabah mampu memediasi antara persepsi besar margin pembiayaan dengan kepuasan nasabah.

## **5.2. Saran dan Keterbatasan Penelitian**

### **5.2.1. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Akademis

- a. Agar model teoritis dan empiris pengaruh kualitas layanan, persepsi besar margin pembiayaan terhadap keputusan permohonan pembiayaan serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah dapat ditingkatkan.
- b. Variabel yang mempengaruhi variabel kepuasan nasabah dapat diperluas lagi selain kualitas layanan, persepsi besar margin pembiayaan.

## 2. Praktisi

- a. Perlu dikaji lebih dalam lagi atas temuan penelitian ini guna memvalidasi hasil penelitian dikarenakan jumlah sample yang diambil sangat terbatas.
- b. Perlu melakukan kajian kembali dalam menentukan kebijakan atas besar margin yang ditawarkan agar dapat bersaing dengan pasar, namun bank tetap mendapatkan profit. Terutama besar margin yang ditawarkan kepada nasabah internal.
- c. Perlu melakukan kajian kembali dalam proses pelayanan permohonan pembiayaan nasabah berjalan dengan cepat, tepat dan prudent terutama nasabah yang sudah dapat diidentifikasi *profil risk*-nya, terutama dalam hal ini nasabah internal.

### **5.2.2. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini masih jauh dari sempurna mengingat masih banyak terdapat keterbatasan-keterbatasan, antara lain adalah:

1. Penentuan variabel dalam penelitian ini hampir sama dengan yang telah dilakukan para peneliti terdahulu.

2. Data yang diperoleh peneliti hanya sebatas data dari hasil pengisian kuesioner, dimana rentan terjadi perbedaan persepsi dari pihak responden dalam memahami semua pernyataan instrumen yang diberikan.
3. Batasan objek yang diteliti adalah karyawan PT Bank Syariah Mandiri, yang pada suatu waktu dapat berperan sebagai nasabah maupun sebagai pemberi jasa layanan.