

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan pengetahuan produk (X_3) terhadap keputusan nasabah (Y) di Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Dari rumusan yang penulis ajukan, maka:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (Uji T) maka diketahui variabel motivasi (X_1) tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* (Y). Hal ini dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1.521 < 1.662$) dan Jika dilihat dari nilai signifikansi t sebesar $0,132 > 0,05$, yang artinya variabel motivasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (Uji T) maka diketahui variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* (Y). Hal ini dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.965 > 1.662$) dan jika dilihat dari nilai signifikansi t sebesar $0,008 < 0,05$, yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (Uji T) maka diketahui variabel pengetahuan produk (X_3) berpengaruh terhadap keputusan

nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* (Y). Hal ini dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.607 > 1.662$) dan jika dilihat dari nilai signifikansi t sebesar $0,000 < 0,05$, yang artinya variabel pengetahuan produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*.

4. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi hipotesis maka diperoleh nilai Adjusted R *square* sebesar 0.658 (65,8%) artinya seluruh variabel X berpengaruh terhadap variabel Y dan sisanya sebesar 0.342 (34,2%) dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan pada motivasi, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Penulis mengemukakan saran sebagai berikut.

1. Bagi PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya, dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa motivasi, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah. Oleh karena itu Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya diharapkan mampu meningkatkan ketiga variabel tersebut, sehingga nantinya dapat meningkatkan keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Agar nasabah yang ada tetap bertahan dan terus meningkat, Bank Sumut Syariah harus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan calon nasabahnya.

2. Bagi Universitas Potensi Utama, agar penelitian ini dapat berguna dan dapat menjadi bahan referensi untuk mahasiswa lainnya khususnya mahasiswa Universitas Potensi Utama dalam menyelesaikan tugasnya.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas tentang motivasi, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk terhadap keputusan nasabah. Selain itu peneliti selanjutnya juga perlu memperluas pemikiran bagaimana cara meningkatkan minat masyarakat untuk bertransaksi di Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya, dengan menambahkan variabel kepercayaan, lokasi, dll.