

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat kita tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang. Terlihat $t_{hitung} (2,944) < t_{tabel} (1,692)$ yang berarti kualitas pelayanan mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang.
2. Variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang. Terlihat $t_{hitung} (0,167) < t_{tabel} (1,692)$ yang berarti penerapan prinsip-prinsip syariah tidak mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang.
3. Variabel kualitas pelayanan (X_1) dan penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang. Terlihat $F_{hitung} (5,193) > F_{tabel} (3,285)$ yang berarti kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini tidak bisa digeneralisasikan karena hanya dilakukan pada nasabah pembiayaan *Kredit kepemilikan rumah (KPR)* di BNI Syari'ah cabang Semarang, sehingga hasilnya tidak berlaku untuk nasabah pembiayaan pada bank lain.
2. Keterbatasan pengetahuan peneliti tentang pembiayaan *Kredit kepemilikan rumah (KPR)* dan faktor – faktor yang berhubungan dengan perkembangan KPR tersebut, sehingga dalam pembahasan tidak diuraikan secara lengkap.
3. Penelitian dilaksanakan selama penyusunan skripsi. Waktu yang singkat inilah yang dapat mempersempit ruang gerak peneliti, sehingga dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian yang penulis lakukan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis menggunakan instrumen penelitian yang dapat mempersingkat waktu penelitian yaitu dengan penyebaran angket.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi BNI Syari'ah Cabang Semarang diharapkan lebih meningkatkan penerapan prinsip-prinsip syari'ah, agar sesuai dengan nama lembaga tersebut dan konsep yang di laksanakan pun tetap berdasar pada nilai-nilai syari'ah.

2. BNI Syariah Cabang Semarang diharapkan untuk lebih meningkatkan kinerjanya pada produk-produk yang ditawarkan sehingga dapat bersaing dengan perbankan lain pada umumnya.
3. Hasil penelitian ini sekiranya dapat dijadikan acuan bagi penelitian lain untuk mengembangkan maupun mengoreksi dan melakukan perbaikan seperlunya.