

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari penelitian mengenai pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3, maka dapat ditarik kesimpulannya bahwa

1. Berdasarkan Hasil Analisis, Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan (Y) dengan α (5%) atau pada tingkat kepercayaan 95%. Hal tersebut dibuktikan melalui uji t (parsial) yang nilai sig lebih kecil dari α (0,05) yaitu sebesar 0.010 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan (Y) karena di BSI KCP Cirebon Plered 3 lebih mengedepankan Pelayanan yang mempermudah Nasabah untuk melakukan pembiayaan dan melakukan penarikan maupun setortuani.
2. Berdasarkan Hasil Analisis, Kualitas Produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan (Y) dengan α (5%) atau pada tingkat kepercayaan 95%. Hal tersebut dibuktikan melalui uji t (parsial) yang nilai sig lebih kecil dari α (0,05) yaitu sebesar 0.000 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Kualitas Produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan (Y) karena di BSI KCP Cirebon Plered 3 telah memperbaharui *mobile banking* dengan menambah fitur terbaru sehingga *mobile banking* setelah migrasi lebih lengkap dan memudahkan nasabah pembiayaan untuk bertransaksi di rumah saja tidak perlu ke bank lagi.
3. Berdasarkan Hasil Analisis, Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan pada α (5%) atau pada tingkat kepercayaan 95%. Hal tersebut dibuktikan melalui uji F (simultan) yang nilai sig kurang dari α (0,05) yaitu sebesar 0,000 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya semakin baik Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk

(X2) , maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Nasabah Nasabah BSI KCP Cirebon Plered 3 (Y).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat disampaikan oleh penulis adalah:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia Cirebon Plered 3

- a. Berdasarkan hasil penelitian, di ketahui bahwa indikator dengan nilai rata-rata terendah pada variabel Pelayanan yaitu pernyataan Mesin ATM selalu dalam keadaan siap 24 jam” sebesar 4,41. Artinya dengan mesin ATM BSI KCP Cirebon Plered 3 belum maksimal, sering terjadinya gangguan pada ATM sehingga menjadi kendala bagi nasabah yang akan melakukan transaksi melalui mesin ATM. Dengan demikian, di harapkan Bank Syariah Indonesia harus segera memaksimalkan jaringan Mesin ATM dengan baik dan maksimal dengan tujuan agar Nasabah Bank Syariah Indonesia Cirebon Plered 3 merasa nyaman dan puas akan pelayanan di Bank Syariah Indonesia Cirebon Plered 3.
- b. Berdasarkan hasil penelitian, di ketahui bahwa indikator dengan nilai rata-rata terendah pada variabel Kualitas Pelayanan yaitu pernyataan bahwa “ Desain buku tabungan BSI setelah migrasi sangat menarik” sebesar 4,47. Artinya dengan nasabah masih belum puas dengan desain buku terbaru setelah migrasi. Dengan demikian, di harapkan pihak Bank Syariah Indonesia Cirebon Plered 3 melakukan evaluasi dan perbaikan pada produk buku tabungan BSI.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Nilai R2 dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 15,7%. Artinya terdapat 84,3% variabel-variabel independen lainnya yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah. Oleh karena itu diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitiannya sehingga

diperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

