

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uji hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 8.640 dan nilai sig_{hitung} sebesar 0,000. Maka diperoleh perbandingan nilai t_{hitung} (8.640) $>$ t_{tabel} ($1,986$), maka dinyatakan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima. Hal ini diikuti dengan pernyataan bahwa sig_{hitung} ($0,000$) $<$ $0,05$, maka artinya H_o ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y)
2. Berdasarkan hasil uji t pada variabel kualitas produk (X2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 10.093 dan nilai sig_{hitung} sebesar 0,000. Maka diperoleh perbandingan nilai t_{hitung} (10.093) $>$ t_{tabel} ($1,986$), maka dinyatakan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima. Hal ini diikuti dengan pernyataan bahwa sig_{hitung} ($0,000$) $<$ $0,05$ maka artinya H_o ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas produk (X2) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
3. Berdasarkan tabel hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 242,430 dengan tingkat signifikansi 0,000. Berdasarkan hasil tersebut, maka nilai F_{hitung} ($242,430$) $>$ nilai F_{tabel} ($3,09$) artinya H_o ditolak dan H_a diterima. Hal ini diikuti dengan pernyataan bahwa sig_{hitung} ($0,000$) $<$ $0,05$, maka H_o ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

B. Saran

Berdasarkan hasil pada penelitian dan pembahasan maka penulis mengemukakan saran-saran berikut:

1. Bank BTN KC Syariah Cirebon diharapkan untuk lebih memaksimalkan fasilitas yang sudah ada. Kemudian untuk para pegawai Bank BTN KC Syariah disarankan untuk lebih meningkatkan kualitas dalam pelayanannya, sehingga meningkatnya kualitas dalam pelayanannya.
2. Bank BTN KC Syariah Cirebon disarankan harus lebih meningkatkan dalam kualitas produknya agar dalam pembagian hasil peminjaman lebih kompetitif, dan dalam bentuk produk yang lebih menyesuaikan kebutuhan nasabah. Kemudian dalam produk pembiayaan harus lebih ditingkatkan lagi agar pembiayaannya sesuai dengan prinsip syariah, dan lebih lama untuk pembiayaannya.
3. Untuk keseluruhan dalam kualitas pelayanan dan kualitas produk pada Bank BTN KC Syariah harus ditingkatkan Kembali agar para nasabah akan puas dalam kualitas produk yang diberikan pada Bank BTN KC Syariah Cirebon, dan para nasabah akan mengatakan hal yang positif mengenai pelayanan yang ada pada Bank BTN KC Syariah Cirebon
4. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah
5. Bagi peneliti selanjutnya, hasil pada penelitian ini dapat dijadikan referensi mengenai pembahasaan yang berkaitan tentang topik yang sama, diharapkan juga kepada peneliti selanjutnya untuk memperluas penelitiannya sehingga informasinya semakin lengkap. Karena variabel-variabel di luar penelitian ini nilai presentasinya masih lebih tinggi tentang kepuasan nasabah. Dengan harapan akan menghasilkan penelitian yang lebih akurat dan kompatibel.