

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis tentang pengaruh strategi pemasaran dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif antara strategi pemasaran terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon, berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 5.932 lebih besar dari t_{tabel} 1.668, ini berarti bahwa H_0 tolak dan H_1 di terima. Dengan demikian strategi pemasaran berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Tidak ada pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon, berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 0,958 lebih kecil dari t_{tabel} 1.668, ini berarti H_0 di terima dan H_1 di tolak. Dengan demikian tidak ada pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.
3. Strategi pemasaran, Kualitas Produk Secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh F_{hitung} , 21,052 lebih besar dari F_{table} , 3,516. Dengan demikian bahwa strategi pemasaran dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah. Sedangkan untuk pengaruh strategi

pemasaran dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 39,3 % , sisanya sebesar 61,7 % di pengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan kepada pihak perbankan syari'ah (khususnya BNI Syariah Cabang Cirebon) adalah sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan perluasan pangsa pasar, BNI Syariah Cabang Cirebon alangkah baiknya membuka jaringan kantor yang baru baik berupa kantor cabang pembantu atau unit-unit bank syariah yang ada di daerah Cirebon dan sekitarnya yang belum terdapat bank syariah ataupun masih sedikit jumlah bank syariah yang terdapat di tempat tersebut sehingga masyarakat akan mudah mengakses keberadaan bank syariah dan mempercepat pertumbuhan bank syariah itu sendiri sesuai dengan target-target yang ada.
2. Untuk kepuasan, penulis menyarankan agar BNI Syariah Cabang Cirebon memasang monitor nomor antrian yang ada di *customer service* sehingga nasabah mengetahui nomor antrian yang sedang berlangsung dan tidak membingungkan nasabah. Dan juga penulis menyarankan adanya kotak saran bagi nasabah sehingga keluhan-keluhan nasabah bisa diketahui oleh Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dan bisa dijadikan alat evaluasi untuk memperbaiki kualitas yang ada di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.