

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan dalam penelitian ini, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Inovasi Produk BSI OTO memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BSI KCP Jatibarang sebesar 20,2%. Dari hasil analisis deskriptif variabel Inovasi Produk terlihat bahwa indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah “manfaat nyata dari pembiayaan BSI OTO”. Sedangkan indikator “kualitas produk pembiayaan BSI OTO dibandingkan dengan produk sejenis bank lain” memiliki nilai rata-rata rendah.
2. Pelayanan BSI OTO memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BSI KCP Jatibarang sebesar 61,3%. Analisis deskriptif variabel Pelayanan menunjukkan bahwa indikator “penampilan karyawan BSI yang rapi dan profesional” memiliki nilai rata-rata yang tinggi. Sedangkan indikator “proses pembiayaan BSI OTO yang efisien dan cepat” memiliki nilai rata-rata yang rendah.
3. Inovasi Produk dan Pelayanan BSI OTO secara bersamaan memberikan pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BSI KCP Jatibarang sebesar 81,6%.

B. Saran

1. Sebaiknya pengenalan inovasi produk dan keunggulan produk terhadap pelayanan BSI OTO yang disediakan di BSI KCP Jatibarang lebih banyak diperkenalkan melalui internet agar menarik perhatian nasabah.
2. Diharapkan BSI KCP Jatibarang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan BSI OTO, kualitas pelayanan yang dimaksud adalah mampu menagani keluhan dan sebgainya. Hal ini disebabkan karena kepuasan

nasabah merupakan hal yang penting, sehingga ke depannya akan berdampak positif terhadap perusahaan.

3. Diharapkan BSI KCP Jatibarang lebih memperhatikan dan lebih banyak mengembangkan inovasi produk BSI OTO agar tidak menjadi produk yang monoton dan meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah semakin puas dan untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain untuk menghasilkan gambaran yang luas lagi.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON