

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas produk keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP. Jatibarang. Berdasarkan pengujian hipotesis, hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan di atas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP. Jatibarang.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas produk memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP. Jatibarang.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kepercayaan nasabah dan kualitas produk terhadap kepuasan Nasabah memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

B. Saran

1. Bagi pihak BSI KCP. Jatibarang

Dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah maka pihak internal harus tetap menjaga dan mempertahankan kualitas produk, kepuasan nasabah dan kepercayaan yang sudah baik. Hanya saja pihak BSI Jatibarang perlu menambah fasilitas, ketanggapan karyawan, dan bentuk empati kepada anggota agar keinginan dan kebutuhan anggota terpenuhi sehingga anggota akan memiliki kepuasan yang tinggi tidak akan terpengaruh pihak lain.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dalam hal ini sekiranya dapat menjadi referensi bagi penelitian yang akan datang, dengan diharapkan menambah variabel yang lain karena masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan

menambahkan referensi yang lengkap, sehingga jangkauan penelitian ini berkembang.

