BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Strategi Pelayanan Terhadap Kepuasan (Studi Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimana secara statistik nilai signifikan sebesar 0,047 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya semakin tinggi kualitas produk yang diberikan semakin meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.
2. Strategi pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimana secara statistik nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak. Artinya semakin tinggi pelayanan yang diberikan semakin meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis 2 yang menyatakan bahwa strategi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.
3. Berdasarkan uji simultan antara kualitas produk dan strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah terdapat pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Dengan demikian pengujian H_3 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas produk (X1) dan strategi pelayanan (X2) secara simultan atau bersamaan terhadap kepuasan nasabah (Y)

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank

BSI KCP Indramayu Sudirman harus lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk serta pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra yang semakin baik di mata para nasabah. Agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada supaya terciptanya kepuasan nasabah dengan memperhatikan dalam pemberian pelayanan harus lebih diperhatikan lagi, agar nasabah tidak lama menunggu, maka sebaiknya diusahakan setiap nasabah mendapakan pelayanan dengan cepat. BSI KCP Indramayu Sudirman juga harus terus mempertahankan kualitas produk yang sudah ada, agar nasabah tetap puas dan loyal terhadap produk yang ada di BSI KCP Indramayu Sudirman dan tidak akan berpindah keperusahaan lain. Adapun langkah dalam meningkatkan kualitas produk adalah dengan cara selalu menjaga ciri khas dari produk bank itu sendiri.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kinerja yang dimiliki Perbankan Syariah yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak hanya faktor kualitas produk dan pelayanan, mengingat masih banyak faktor lainnya yang mempengaruhi tingkat kepuasan dalam suatu perusahaan. Sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah variabel lainnya sehingga hasil penelitian menjadi lebih baik dan diperoleh informasi yang lebih lengkap serta luas tentang Strategi Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.