

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dalam uji hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka hasil analisis tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian data pada hipotesis yang pertama (H1) pada variabel Kualitas Produk (X1) menunjukkan hasil bahwa dari t hitung (3.431) > t tabel (1.986) dan nilai sign  $0.001 < 0.05$  dengan dinyatakan bahwa H<sub>1</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Sehingga berdasarkan pernyataan tersebut maka variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Hasil pengujian data pada hipotesis yang kedua (H2) pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) menunjukkan hasil bahwa dari t hitung (3.406) > t tabel (1.986) dan nilai sign  $0.001 < 0.05$  dengan dinyatakan bahwa H<sub>2</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Sehingga berdasarkan pernyataan tersebut maka variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Hasil pengujian data pada hipotesis uji F (simultan) menunjukkan hasil pada variabel independen yakni Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) bahwa dari nilai sign  $0.000 < 0.05$  dan nilai f hitung (84.383) > f tabel (3.10). Dari hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan objek penelitian yakni nasabah BSI KCP Indramayu Soeprapto.

## B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan diatas, ada beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan, sebagai berikut:

### 1. Bagi BSI KCP Indramayu Soeprapto

#### a. Kualitas produk

Kepada BSI KCP Indramayu Soeprapto jika ada nasabah yang belum memahami terkait produk yang ada di BSI, untuk teru meningkatkan kualitas produknya dengan cara memberikan penyuluhan kepada nasabah supaya nasabah mengetahui secara jelas tentang informasi produk BSI seperti adanya fasilitas e-banking berupa BSI mobile dan BSI Net Banking.

#### b. Kualitas pelayanan

Diharapkan kedepannya untuk BSI KCP Indramayu Soeprapto lebih ditingkatkan lagi dalam hal pelayanannya dengan menambah jumlah pegawai khususnya teller dan customer service supaya dapat melayani nasabah dengan cepat, tepat, dan cermat sesuai standar waktu yang ditetapkan di bank tersebut.

#### c. Kepuasan nasabah

BSI KCP Indramayu Soeprapto diharapkan lebih meningkatkan kembali tingkat kepuasan nasabah dengan memberikan penyuluhan terkait sistem di BSI yang menjalankan sistem syariah serta pada produk dan pelayanannya harus ditingkatkan lagi.

### 2. Bagi peneliti yang akan datang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan dan bagi penelitian selanjutnya yang tertarik untuk meneliti topic yang sama diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara menambahkan variabel lain yang belum diteliti oleh penulis, menambahkan teori-teori dan metode yang baru, sehingga informasi akan lebih lengkap tentang variabel tersebut. Diharapkan juga untuk memperbanyak sampel

penelitian dengan menggunakan taraf kesalahan 5% atau 0,05 supaya hasil yang didapat dalam penelitian lebih akurat.

