

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Tabungan Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Simpang Patal Palembang”. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil uji-t (parsial) Kualitas Produk ( $X^1$ ) diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $6,156 > 1,984$  dan kualitas layanan ( $X^2$ ) diperoleh  $t_{hitung}$   $3,227 > 1,984$ . Artinya secara parsial Kualitas Produk dan Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BSI Tabungan Easy Wadiah. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi  $R^2$ , dapat diketahui nilai *R square* sebesar 0,311 sama dengan 31,1% artinya nasabah merasa puas dengan kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan nasabah dan 68,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini atau adanya faktor lain yang dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah seperti bagi hasil, kenyamanan lokasi, keamanan dalam bertransaksi, serta kemudahan dalam menggunakan produk.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Kepada Bank Syariah Indonesia KC Simpang Patal Palembang untuk lebih meningkatkan lagi Kualitas Produk BSI Tabungan Easy Wadiah baik itu dari segi fitur maupun keunggulan pada produk tersebut dan perlu juga meningkatkan kualitas Layanan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi

nasabah dalam menggunakan produk dan jasa dari Bank Syariah Indonesia KC Simpang Patal.

- b. Kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Simpang Patal diharapkan skripsi ini dapat membantu memberikan informasi terkait Kualitas Produk dan Layanan yg diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia kepada nasabah-nasabahnya.
- c. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil yang telah didapatkan dari penelitian ini bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan sebaiknya untuk menambahkan variabel-variabel lain yang dapat menghasilkan kepuasan nasabah terhadap produk BSI Tabungan Easy Wadiah agar lebih luas dan mengembangkan cakupan penelitian selanjutnya.