

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas produk secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan bahwa t hitung terhadap kepuasan nasabah. Hal ini membuktikan bahwa t hitung $2.216 < 1.663$ dan ini menunjukkan bahwa kualitas produk terpengaruh signifikan pada kepuasan nasabah.
2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan bahwa t hitung terhadap kepuasan nasabah. Hal ini membuktikan bahwa t hitung $4.195 < 1.663$ dan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terpengaruh signifikan pada kepuasan nasabah.
3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka dapat diketahui bahwa F hitung $> F$ tabel sebesar $11 > 2$ dengan nilai signifikan $0.00 < 0.05$. hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian tentang Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin,

maka peneliti memberikan beberapa saran yang bisa bermanfaat untuk berbagai pihak yang membutuhkannya. Sarannya adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin

- a. Bisa menjalankan usahanya sesuai dengan kewajibannya untuk membantu masyarakat agar mendapatkan pembiayaan yang cepat dan berdasarkan prinsip syariah.
- b. Bisa lebih berhati-hati pada nasabah untuk menghindari kegiatan pembiayaan bermasalah atau resiko pelelangan barang karena kredit tidak dapat dikembalikan oleh nasabah di kemudian hari.
- c. Memperbanyak kegiatan promosi produk yang ditawarkan ataupun dikenalkan di PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin kepada khalayak masyarakat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti akan datang bisa dapat menggunakan informasi yang diperoleh dari penelitian ini sebagai titik acuan ketika mengembangkan konsep baru atau menyempurnakan yang sudah ada untuk penelitian selanjutnya.