

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Jakarta 16 Ilir Palembang. Responden dalam penelitian ini berjumlah 80 orang nasabah Bank Syariah Mandiri 16 Ilir Palembang. Metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan saran beberapa saran, sebagai berikut:

1. Saran untuk Perusahaan
 - a. BSM sebaiknya meningkatkan poin-poin berhadiah ditabung bagi nasabah yang menabung.

b. BSM hendaknya memberikan informasi dengan jelas mengenai tentang manfaat dengan menggunakan tabungan berbasis syariah.

2. Saran untuk Penelitian Mendatang

a. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambahkan lebih banyak data-data tentang tabungan berbasis syariah agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas mengenai masalah penelitian yang diteliti.

Untuk data-data yang terkumpul sebaiknya ditambahkan dengan teknik tanya jawab agar data yang didapatkan lebih terperinci dan lebih mendalam.