

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di BNI Syariah KCP Martapura, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Produk mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam menggunakan kartu debit berlogo GPN dengan tingkat kesalahan/signifikansi 5%. Hal ini terbukti bahwa nilai signifikansinya 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan 0,05 sehingga hipotesis diterima. Tingkat kepercayaan yang diambil dalam penelitian ini sebesar 95% dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5%. Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam menggunakan kartu debit berlogo GPN. Nilai t hitung variabel kualitas produk adalah sebesar 5.272, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t-tabel sebesar 1.676. Dengan demikian secara parsial Variabel Kualitas Produk (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam menggunakan kartu debit berlogo GPN dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel atau nilai signifikan sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0.05). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Variabel Kualitas Produk (X) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
2. Berdasarkan hasil dari pernyataan yang penulis ajukan di lapangan untuk kartu debit berlogo GPN ini banyak yang setuju atau yang merasa puas terhadap kartu debit berlogo GPN yaitu sebesar 87% pada BNI karena mereka anggap sudah sesuai dengan harapan dan keinginan mereka, serta menurut mereka kartu debit juga dapat digunakan di semua ATM bersama selain itu biaya administrasi juga tergolong murah sehingga

tidak memberatkan nasabah. Serta yang lebih utama adalah nasabah merasa puas menabung di BNI Syariah KCP Martapura dan mendapatkan kartu debit berlogo GPN bagi mereka ini merupakan salah satu cara untuk menyimpan dana atau berinvestasi secara halal dan berkah.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas ada beberapa saran yang penulis ajukan yang dapat dijadikan acuan sesuai dengan hasil penelitian yaitu, diantaranya:

1. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah maka perlu meningkatkan jumlah mesin penarikan uang atau ATM, sehingga diharapkan dengan adanya ATM yang lebih banyak maka juga akan memudahkan nasabah dalam penarikan uang.
2. Bagi peneliti yang akan meneliti masalah sejenis diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada seperti penambahan pada variabel bebas yang didukung dengan teori dan isu-isu terbaru. Selain itu juga bisa mengangkat bank syariah yang sama akan tetapi pada wilayah yang berbeda atau wilayah yang lebih majemuk sehingga hasil yang akan diperoleh juga akan berbeda.