

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data atas variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru dikarenakan nilai $t_{hitung} = 1,437 < t_{tabel} = 1,988$. Dan nilai $sig. = 0,154 > \alpha = 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan untuk hipotesis H_0 diterima, dan H_1 ditolak. Kemudian variabel penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru dikarenakan nilai $t_{hitung} = 7,262 > t_{tabel} = 1,988$. Dan nilai $sig. = 0,000 < \alpha = 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan untuk hipotesis H_0 ditolak, dan H_1 diterima.
2. Variabel kualitas produk dan penerapan nilai islam berpengaruh signifikan secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru dikarenakan nilai $F_{hitung} = 47,778 > F_{tabel} = 3,089$. Dan nilai $sig. = 0,000 < \alpha = 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan untuk hipotesis H_0 ditolak, dan H_2 diterima.
3. Dikarenakan variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP

Kotabaru, maka variabel yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah adalah variabel penerapan nilai Islam. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil uji analisis regresi linear berganda yang dimana nilai unstandarized coeffisien variabel penerapan nilai Islam $>$ variabel kualitas produk ($0,592 > 0,136$) yang berarti variabel penerapan nilai Islam memberikan pengaruh lebih besar dibandingkan dengan variabel kualitas produk.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan peneliti, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah serta menjadi tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya:

1. Hasil penelitian menunjukkan penerapan nilai islam secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, sehingga diharapkan Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi hal-hal yang berhubungan dengan variabel tersebut sehingga dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada.
2. Peneliti mengharapkan dari variabel kualitas produk yang tidak berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah dapat menjadi bahan evaluasi Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru agar lebih memperhatikan hal yang berkaitan dengan variabel tersebut. Misalnya pada saat menawarkan produk agar lebih menjelaskan keutamaan serta detail dari produk yang

bersangkutan, seperti keistimewaannya, performanya, keandalannya dll. Sehingga nasabah lebih mengerti kualitas yang dimiliki produk tersebut, terlebih kepada nasabah baru.

3. Untuk peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian sejenis mengenai tingkat kepuasan nasabah, diharapkan dapat mencari atau menambah variabel selain yang termuat pada penelitian ini yaitu selain kualitas produk dan penerapan nilai islam yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru contohnya seperti variabel lokasi, kualitas pelayanan, layanan *mobile banking* dll. agar hasil penelitian dapat lebih baik dan lebih mendalam lagi sehingga dapat dijadikan acuan, referensi, atau informasi tambahan bagi peneliti lainnya di masa akan datang.