

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan pada bab-bab terdahulu, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nonmuslim menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin adalah faktor sosial, psikologis, promosi, tempat, produk dan harga. Faktor sosial ada pada informan Kadek Novianti dan Samuel, faktor psikologis ada pada Leana, faktor promosi ada pada beberapa informan yaitu Daniel, Evina dan Widia, faktor tempat ada pada Meita, faktor harga terdapat pada informan Sandra dan faktor produk terdapat pada semua informan.
2. Produk yang ditawarkan pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin bermacam-macam. Dari 8 orang informan yang berhasil penulis wawancarai, sebanyak 4 orang menggunakan produk Giro iB Muamalat, 3 orang menggunakan produk Tabungan iB Muamalat dan satu orang menggunakan produk Deposito iB Muamalat. Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa produk yang paling diminati nasabah nonmuslim adalah produk Giro iB Muamalat.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan kesimpulan diatas, maka diajukan beberapa saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, sebagai berikut:

1. Promosi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin sudah cukup baik, terbukti dengan banyaknya informan yang berminat menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin karena promosi yang dilakukan oleh bank tersebut. Akan tetapi, di era yang penuh persaingan ini, bank tidak bisa hanya melakukan promosi yang selama ini dilakukan. Perlu adanya inovasi dalam melakukan promosi, baik secara personal maupun bauran promosi lainnya.
2. Pelayanan dan fasilitas juga perlu diperhatikan, karena tidak semua nasabah senang dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Pelayanan melalui telepon perlu ditingkatkan lagi, karena dari hasil penelitian ada satu orang informan yang merasa kecewa karena kadang pihak Bank Muamalat sulit dihubungi melalui telepon. Selain itu untuk fasilitas juga perlu ditambah seperti mesin ATM, karena banyak nasabah yang mengeluhkan dan berharap pihak Bank Muamalat bisa menambah mesin ATM di tempat lain selain di depan kantor saja. Serta penjelasan tentang bagi hasil sebaiknya harus lebih detail lagi, karena tidak semua nasabah memahaminya, terutama nasabah nonmuslim yang masih menganggap bagi hasil itu sebagai bunga.

