

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, berdasarkan seluruh analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan bukti dengan hasil pengujian secara parsial atau uji t. Diketahui nilai signifikan untuk variabel Kualitas Layanan adalah  $0,358 > 0,05$ , dan nilai t hitung adalah  $0,929 < t$  tabel  $2,01290$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah .

Sedangkan untuk Variabel kualitas produk tabungan ib hijrah prima hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan bukti dengan hasil pengujian secara parsial atau uji t. Diketahui nilai signifikan untuk variabel Kualitas Produk adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung adalah  $7,116 > t$  tabel  $2,01290$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima terhadap kepuasan nasabah.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima secara simultan berpengaruh terhadap

kepuasan nasabah. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara simultan atau uji f. Diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas layanan dan Kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai f hitung sebesar  $53,423 > f$  tabel sebesar 3,20. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas layanan dan variabel kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima terhadap kepuasan nasabah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian, peneliti memberikan beberapa saran yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan nasabah harus lebih dioptimalakan lagi seperti menambah nilai produk yang akan berpengaruh pada kepuasan nasabah meningkatkan pelayanan yang baik agar nasabah merasa nyaman.
2. Mensosialisasikan produk-produk yang sudah ada pada bank uamalat kcp barabai dan terus melakukan inovasi terhadap produk sehingga membuat menarik, kompetitif, sesuai dengan kebutuhan masyarakat juga tetetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan.
3. Tetap mempertahankan pretasi kinerja yang telah dicapai agar kepuasan nasabah tetap terjaga dan dapat bertahan dalam persaingan dunia perbankan.