BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan dapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan uji F diperoleh kesimpulan bahwa variabel bebas yang terdiri dari pelayanan prima, kualitas produk, dan nilai pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 dengan f_{hitung} = 7,399 > f_{tabel} 2,70 dan tingkat signifikan (0,000 < 0,05) sehingga H_o ditolak dan H_a diterima.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan uji T atau secara parsial terhadap tiga variabel bebas yang meliputi pelayanan prima, kualitas produk, dan nilai pelanggan diketahui bahwa terdapat satu variabel saja yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 yaitu variabel kualitas produk karena nilai t_{hitung} = 3,609 > t_{tabel} 1,660 dengan tingkat signifikan (0,000 < 0,05) sehingga H_o ditolak dan H_a diterima. Sedangkan, dua variabel lainnya yaitu meliputi pelayanan prima dengan nilai t_{hitung} = 2,363 > t_{tabel} 1,660 dan tingkat signifikan (0,020 > 0,05), dan nilai pelanggan dengan nilai t_{hitung} = 0,321 < t_{tabel} 1,660 dan tingkat signifikan (0,749 > 0,05) sehingga H_o

diterima dan H_a ditolak artinya tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1. Namun peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Untuk itu, peneliti memberikan saran beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank

   PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 harus lebih meningkatkan dan mempertahankan pelayanan prima serta kualitas produk yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra yang semakin baik di mata nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Kinerja yang dimiliki perbankan syariah yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak hanya dari faktor pelayanan prima, kualitas produk ataupun nilai pelanggan. Karena itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti faktor-faktor yang lain yang tidak diteliti penulis, mengingat masih banyak faktor-faktor lainnya yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan dalam suatu bank atau perusahaan.

3. Bagi Nasabah

   Diharapkan agar menjadikan bank syariah sebagai tempat transaksi keuangan serta mengembangkan usaha yang baik sesuai prinsip ajaran Islam.