

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya mengenai Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai KeIslaman Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat Kc Kota Serang), dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa variabel *Keunggulan Produk* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Nasabah* dengan nilai t hitung sebesar 5,852 pada Bank Muamalat KC Kota Serang.
2. Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa variabel *Penerapan Nilai KeIslaman* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Nasabah* dengan nilai t hitung 2,128 pada Bank Muamalat KC Kota Serang.
3. Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa variabel *Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai KeIslaman* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Nasabah* pada Bank Muamalat KC Kota Serang. Berdasarkan analisis data diperoleh nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,349 atau 34,9% yang artinya keunggulan produk dan penerapan nilai keIslaman pada Bank Muamalat Serang sebesar 34,9% dan sisanya 65,1% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kepercayaan, kualitas layanan, persepsi kemudahan dan sebagainya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan nilai keIslaman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada Bank Muamalat Serang dilihat dari banyaknya nasabah yang melakukan transaksi pada setiap harinya. Nasabah yang merasa puas dengan produk

yang diberikan oleh Bank tersebut dalam hal ini adalah Bank Muamalat KC Kota Serang, sehingga kelayakan nasabah pada lembaga keuangan tersebut perlu ditingkatkan kembali agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan membuat nasabah menjadi lebih loyal terhadap Bank Muamalat KC Kota Serang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Praktisi

Bank Muamalat Serang diharapkan harus lebih meningkatkan kualitas produk dan juga Bank Muamalat harus selalu menerapkan nilai Islam dengan baik, semakin Bank Muamalat menerapkan nilai Islam yang baik maka nasabah semakin puas dengan produk tersebut karena kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada Bank Muamalat Serang terlihat dari nilai Islam yang telah diterapkan di Bank Muamalat Serang sehingga nasabah merasa aman dengan produk Bank Muamalat Serang.

2. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah khususnya perbankan syariah, dan menambah wawasan masyarakat secara luas sebagai bacaan ilmiah.

3. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Kinerja yang dimiliki Perbankan Syariah yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak hanya mencakup kualitas produk dan penerapan nilai keIslaman saja. Sehingga dianjurkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih baik. Selain itu objek yang dipakai dalam penelitian ini masih satu perbankan sehingga diharapkan peneliti yang akan datang mengambil dari keseluruhan perbankan syariah yang ada di Indonesia.