

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang sudah dilakukan dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulannya, kualitas produk dan penerapan prinsip syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KC Cilegon. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah yang dirasakan oleh nasabah pada Bank Muamalat KC Cilegon terlihat dari banyaknya nasabah yang melakukan transaksi, nasabah yang merasakan kepuasan dengan produk yang diberikan oleh pegawainya, maka mereka tidak akan berpindah ke bank lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank

Bagi pihak Bank Muamalat KC Cilegon di harapkan harus 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 nasabah yang di rasakan oleh nasabah Bank Muamalat KC Cilegon terlihat dari prinsip syariah yang telah diterapkan di Bank Muamalat KC Cilegon sehingga nasabah merasa aman dengan produk Bank Muamalat KC Cilegon.

2. Bagi peneliti yang akan datang

Kinerja yang dimiliki perbankan syariah yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak hanya mencakup kualitas produk dan penerapan prinsip syariah 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 yang akan datang mengambil dari keseluruhan perbankan syariah yang ada di Indonesia.