

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil kajian dan pembahasan yang dilakukan pada topik Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai-Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah di BSI, Khususnya Cabang Pandeglang adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t), Kepuasan Nasabah BSI KCP Pandeglang dipengaruhi secara signifikan oleh Keunggulan Produk yang dinilai dari indikator fitur, kinerja, ketergantungan, daya tahan, estetika, dan kesan kualitas.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) bahwa nilai-nilai Islam berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Pandeglang yang ditentukan dengan indikator: keadilan, kesetaraan, kejujuran, kebebasan, kerelaan, dan tertulis.
3. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), Kepuasan Nasabah di BSI KCP Pandeglang dipengaruhi secara signifikan oleh adanya Keunggulan Produk dan Nilai-nilai Islam secara simultan.

B. Saran

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di BSI KCP Pandeglang, maka berikut ini rekomendasi yang dapat diberikan:

1. Keberhasilan BSI KCP Pandeglang bergantung pada kemampuannya mempertahankan kualitas produk yang sudah ada dan mengembangkan produk

yang lebih baik lagi di masa mendatang, yang pada akhirnya akan memengaruhi nilai yang diberikan konsumen terhadap kebahagiaan pelanggan.

2. Diyakini bahwa BSI KCP Pandeglang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dengan memasukkan nilai-nilai Islam ke dalam setiap transaksi produk. Hasilnya, kepuasan nasabah akan meningkat seiring dengan meningkatnya nilai kepercayaan nasabah, karena nilai-nilai Islam semakin diterapkan dalam setiap kegiatan perbankan.
3. Para peneliti di masa mendatang seharusnya dapat mengembangkan karya ini dengan menambahkan dan mengembangkan lebih banyak kriteria independen yang dianggap memengaruhi kepuasan pelanggan.