

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh produk PPR terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Cabang Serang (studi pada perumahan Sukawana Asri), penulis membuktikan bahwa secara parsial pembiayaan pemilikan rumah sangat berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin efektif pembiayaan pemilikan rumah yang dilakukan semakin tinggi kepuasan nasabah BTN Syariah Cabang Serang pada perumahan Sukawana Asri. Efektivitas ini tercermin dari kemudahan proses pengajuan, fleksibilitas pembayaran, pelayanan yang profesional dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Dengan meningkatnya efektivitas ini, jumlah nasabah BTN Syariah Cabang Serang semakin meningkat setiap tahunnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang ditemukan pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Pembiayaan Pemilikan Rumah Terhadap Kepuasan Nasabah BTN Syariah Cabang Serang” (Studi pada perumahan Sukawana Asri) maka:

1. Bagi perusahaan yang diteliti yaitu BTN Syariah, agar terus meningkatkan dan memprioritaskan kepuasan konsumen, karena merupakan hal yang penting untuk mempertahankan loyalitas nasabah, terutama bagi mereka yang mengambil pembiayaan kepemilikan rumah. Hal ini disebabkan karena kepuasan nasabah dapat menciptakan hubungan jangka panjang yang positif dengan bank. Nasabah yang merasa puas dengan layanan akan lebih cenderung untuk terus menggunakan produk dan layanan bank, memberikan testimoni positif, serta merekomendasikan BTN Syariah kepada calon nasabah lainnya. Di era persaingan yang semakin ketat di industri perbankan, menjaga loyalitas nasabah melalui pelayanan yang prima dapat menjadi keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi BTN Syariah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penambahan jumlah sampel dan variabel penelitian agar hasil yang diperoleh lebih akurat dan mendalam. Dengan menambah variabel, peneliti dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, penting juga untuk menggunakan metode penelitian yang berbeda dan memilih jangka waktu yang lebih variatif, sehingga data yang dikumpulkan tidak hanya berasal dari satu sudut pandang atau

periode tertentu. Hal ini akan memperkaya analisis dan memberikan wawasan yang lebih luas serta relevan terhadap topik yang diteliti.