

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan masalah yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, maka diperoleh kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin kualitas pelayanan ditingkatkan, maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin kualitas produk ditingkatkan, maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Tingkat bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat bagi hasil dapat disepakati bersama antara

bank dengan nasabah, maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Setelah melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, banyak nasabah yang merasa puas dengan pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri serta bagi hasil yang telah mereka tawarkan kepada nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Secara tidak langsung nasabah yang merasa puas akan melakukan promosi *word of mouth* (dari mulut ke mulut) dan profitabilitas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan di atas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

### **1. Bagi Lembaga Keuangan Syariah**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak lembaga keuangan syariah sehingga mengetahui faktor apa yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, dan juga untuk meningkatkan pelayanan dan penawaran atas jasa yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Pembantu Tulungagung.

## 2. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu khususnya mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan nasabah, bermanfaat untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan, dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan peneliti selanjutnya diharapkan juga melakukan penelitian lebih lanjut yang spesifik dengan menambah beberapa faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah.