BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat diberikan suatu kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh pelayanan, fasilitas, dan kualitas produk terhadap pembiayaan yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, maka dari bagian akhir penelitian ini menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penguji antara pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung menunjukkan bahwa factor pelayanan mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Kinerja karyawan dalam pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung berupa berwujud (*Tangiable*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsive*), jaminan (*assurance*) danempati (*emphaty*) dianggap berpengaruh pada responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
2. Hasil pengujian pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang berbunyi fasilitas secara parsial

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Dapat di artikan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung seperti tempat parkir, AC, tempat duduk, nomor antrian, toilet, dan lain-lain sudah memenuhi kebutuhan nasabah.

3. Hasil pengujian antara pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung menunjukkan bahwa penyediaan produk di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti, baik atau tidaknya kualitas produk yang ditawarkan kepada nasabah tidak akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini terjadi karena produk yang ditawarkan kurang lebih sama dengan produk yang dimiliki oleh bank syariah lainnya, sehingga nasabah beranggapan bahwasannya pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung menutupi kekurangan dari produk yang ditawarkan.

B. Saran

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

1. Bagi praktisi

Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung diharapkan lebih meningkatkan keprofesionalan kinerja dan kualitas SDM yang baik dan didukung oleh pelayanan yang tinggi, dan walaupun fasilitas tidak

mempengaruhi kepuasan nasabah, Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung diharapkan tetap memperhatikan untuk meningkatkan lebih baik lagi sesuai apa yang dibutuhkan nasabah, maka hal itu akan menghantar lembaga perbankan menuju kesuksesan, karena kemampuan SDM yang dimiliki sangat menentukan citra yang baik bagi lembaga perbankan agar tetap merasa puas dalam menggunakan jasanya.

2. Bagi Nasabah

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

3. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Kinerja yang dimiliki Perbankan Syariah yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak hanya mencakup factor pelayanan, fasilitas, dan kualitas produk saja. Seperti harga, *emosional factor*, biaya dan kemudhan mendapatkan produk. Sehingga dianjurkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, agar hasil penelitiannya lebih baik. Selain itu objek yang di pakai dalam penelitian ini masih satu perbankan sehingga diharapkan peneliti yang akan datang mengambil dari keseluruhan perbankan syariah yang ada di Indonesia.