

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muallamat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muallamat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muallamat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.
3. *Automatic Teller Machine* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muallamat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.
4. Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* secara bersama sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muallamat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan saran-saran yang dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi

Disarankan bagi pihak akademis dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemacu semangat agar lebih giat membangun kampus baik dari segi infrastruktur maupun mental dan kecerdasan mahasiswa IAIN Tulungagung. Sementara bagi mahasiswanya diharapkan agar terus meningkatkan mutu belajar.

2. Bagi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terhadap lembaga sebagai sumbangan pemikiran, saran, informasi serta bahan masukan untuk strategi dalam memberikan tingkat kepuasan terhadap nasabah dan mempertahankan nasabah dengan cara meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Automatic Teller Machine* sehingga kepuasan nasabah akan terus meningkat serta mungkin juga akan menarik minat untuk manabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan bagi peneliti selanjutnya agar mengembangkan penelitian ini dengan memperluas ruang lingkup tidak hanya pada

PT Bank Muallamat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri tetapi secara menyeluruh serta melibatkan variabel indikator yang belum tercakup dalam penelitian ini seperti, *Elektronik banking (E-Banking)*, *Corporate Social Responsibility (CSR)* dan variabel-variabel yang lain agar menghasilkan temuan baru yang lebih komprehensif.