

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan masalah yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah di BMI maka diperoleh kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tahu tentang kualitas produk yang diperoleh nasabah maka semakin banyak pula nasabah yang menggunakan produk di BMI .
2. Penerapan nilai Islam berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tahu tentang nilai Islam yang diperoleh nasabah maka semakin banyak pula nasabah yang menggunakan produk dan bertransaksi di Bank Muamalat KCU Kediri.
3. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dikarenakan Bank Muamalat mampu memberikan produk yang berkualitas, misal produknya handal, mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, tidak mudah rusak, mempunyai citra yang bagus serta pelayanan yang ramah, sopan dan jujur.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank

Dari hasil penelitian bahwa semua variabel signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri. Oleh karena itu, lembaga harus mampu meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk terhadap nasabah dengan selalu melakukan inovasi-inovasi terhadap produk yang baru.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku. Selain itu pihak kampus harus semakin meningkatkan kualitas karya hasil penelitian bagi mahasiswanya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian terutama berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.