

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait pengaruh prinsip syariah, citra perusahaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial prinsip syariah berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Hubungan negatif disini mengindikasikan bahwa setiap produk yang sesuai dengan prinsip syariah bukan merupakan indikasi dari kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Hubungan positif disini menunjukan bahwa semakin meningkat citra perusahaan yang terus memaksimalkan kualitasnya maka semakin meningkat pula kesan baik yang diberikan nasabah bahwa PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan pengujian secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng

Jombang. Hubungan positif ini menunjukkan bahwa semakin baik dan maksimal kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah maka semakin meningkat pula ukuran kualitas pelayanan demi kepuasan nasabah.

4. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel prinsip syariah, citra perusahaan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Keuangan Syariah Indonesia

Dari penelitian yang telah dilakukan di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, dapat diketahui berdasarkan nilai hasil koefisien determinasi sistem syariah, citra perusahaan, dan kualitas layanan menunjukkan 78,1% variabel kepuasan nasabah. Karena hasil prosentasi cukup tinggi, maka perlu ditingkatkan dan distabilkan agar tidak mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan dapat dijadikan sebagai sarana informasi yang bisa digunakan bagi pihak BPRS untuk memantau tingkat kepuasan nasabah pada PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Hal ini dilakukan supaya PT BPRS Lantabur

Tebuireng Jombang bisa tetap mempertahankan nasabah serta terus meningkat kualitas baik dari segi produk yang dimiliki maupun dari segi pelayanan.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah tambahan referensi mengenai PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang bagi peneliti maupun bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang topik sejenis. Selain itu, juga dapat dijadikan bahan referensi tambahan bagi kepustakaan pihak kampus terutama bagi mahasiswa/mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya agar sebaiknya menambah variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Selain sistem syariah, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan faktor apalagi yang memberikan pengaruh untuk meningkatkan kepuasan nasabah.