

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai pengaruh promosi, kualitas pelayanan dan pemahaman produk terhadap keputusan nasabah menggunakan produk perbankan, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk perbankan di BSI KCP Mulyosari Surabaya.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk perbankan di BSI KCP Mulyosari Surabaya.
3. Pemahaman produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk perbankan di BSI KCP Mulyosari Surabaya.
4. Promosi, kualitas pelayanan dan pemahaman produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk perbankan di BSI KCP Mulyosari Surabaya.
5. Pemahaman produk berpengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk perbankan di BSI KCP Mulyosari Surabaya.

B. Saran

Dalam rangka meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan produk perbankan syariah, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Surabaya

Penulis mengharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan strategi promosi dan pelayanan kepada nasabah guna menarik minat masyarakat untuk mulai menggunakan produk perbankan syariah. Seperti membuat program/ kegiatan yang mengajak masyarakat sekitar untuk berpartisipasi,

mempromosikan produk di area kampus mengingat lokasi bank yang dekat dengan kampus ITS dan Unair, menambahkan tempat duduk untuk nasabah, menambah petugas di layanan *teller* dan *customer service*.

2. Bagi akademis UIN Satu Tulungagung

Penulis mengharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan rujukan atau referensi mengenai pengaruh promosi, kualitas pelayanan dan pemahaman produk terhadap keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah.

3. Bagi Masyarakat

Penulis mengharapkan dengan adanya penelitian ini, pemahaman masyarakat terhadap bank syariah semakin baik dan masyarakat yang belum menjadi nasabah di bank syariah untuk segera menggunakan produk perbankan syariah mengingat manfaat yang akan didapatkan dan masyarakat dapat memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya karena produk perbankan syariah memiliki akad yang bervariasi. Contohnya apabila masyarakat menginginkan tabungan yang tidak berkurang sama sekali, masyarakat dapat mencoba untuk menggunakan produk tabungan *easy wadiah*. kemudian apabila masyarakat ingin membuka usaha, namun modal yang digunakan masih kurang, masyarakat dapat mengajukan pembiayaan ke BSI menggunakan akad *mudharabah*, atau *murabahah*.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penulis mengharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan dan perbandingan penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini, subjek penelitian belum luas hanya mencakup kawasan nasabah BSI KCP Mulyosari Surabaya saja, sehingga penulis mengharapkan pada penelitian selanjutnya subjek penelitian bisa lebih diperluas dan jumlah sampel juga ditambahkan hingga tingkat kota/kabupaten atau bahkan tingkat provinsi dan nasional. Selain itu, penulis juga mengharapkan untuk menambahkan variabel lainnya agar penelitian ini dapat berkembang.