BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah di Bank muamalat Tulungagung, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

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, misalnya produknya handal, mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, tidak mudah rusak, mempunyai citra yang bagus serta pelayanan yang ramah, sopan dan jujur.

Pengaruh penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penerapan nilai Islam di Bank Muamalat Tulungagung dilaksanakan dengan baik seperti dengan nama lembaga tersebut, jadi Bank Muamalat Tulungagung adalah bank yang menerapkan nilai islam dengan baik.

Pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan nilai

Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang di rasakan oleh nasabah pada Bank Muamalat Tulungagung terlihat dari banyaknya nasabah yang melakukan transaksi. Nasabah yang merasakan kepuasan dengan produk yang diberikan oleh petugasnya, maka mereka tidak akan berpindah ke bank lain untuk mempercayakan keuangannya.

B. Saran

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

1. Bagi Praktisi

Bank Muamalat Tulungagung diharapkan harus lebih meningkatkan kualitas produk dan juga Bank Muamalat harus selalu menerapkan nilai islam dengan baik, semakin Bank Muamalat menerapkan nilai Islam yang baik maka nasabah semakin puas dengan produk tersebut karena kepuasan yang di rasakan oleh nasabah pada Bank Muamalat Tulungagung terlihat dari nilai Islam yang telah diterapkan di Bank Muamalat Tulungagung sehingga nasabah merasa aman dengan produk Bank Muamalat Tulungagung.

2. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah pada pebankan 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 kualitas produk dan penerapan nilai islam saja. Sehingga dianjurkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih baik. Selain itu objek yang dipakai dalam penelitian ini masih satu perbankan sehingga diharapkan peneliti yang akan datang mengambil dari keseluruhan perbankan syariah yang ada di Indonesia.