

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan diolah menggunakan SPSS 16 maka peneliti menemukan hasil dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Hal ini terbukti dari penyebaran kuesioner yang menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diversifikasi produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Hal ini terbukti dengan penyebaran kuesioner yang menunjukkan bahwa indikator diversifikasi produk sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan diversifikasi produk berpengaruh positif secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Hal ini terbukti dengan penyebaran kuesioner yang

menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan dan diversifikasi produk sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya mengenai kualitas pelayanan, diversifikasi produk dan kepuasan nasabah pada bank syariah, bermanfaat untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan khususnya di jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

### 2. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Penelitian ini diharapkan berguna bagi lembaga sebagai sumbangan saran, pemikiran, informasi serta bahan masukan untuk strategi mempertahankan para nasabah dengan meningkatkan dan mempertahankan pelayanan dan diversifikasi produk sehingga kepuasan nasabah akan terus meningkat terhadap Bank Muamalat Cabang Kediri.

### 3. Bagi peneliti yang akan datang

Bagi peneliti yang akan datang sebagai bahan acuan dan untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel faktor internal maupun

eksternal agar dapat diketahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank syariah.