

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Teistis (*rabbaniyyah*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang. Artinya semakin tinggi pengaruh variabel Teistis (*rabbaniyyah*) yang dirasakan nasabah, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah tersebut. Hal ini dapat disebabkan karena Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang mampu meyakinkan para nasabah melalui kesesuaian kinerja yang baik dengan produk yang ditawarkan.
2. Etis (*akhlaqiyyah*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang. Hal ini dapat disebabkan karena nasabah merasa puas dengan pelayanan atau keramahan yang diberikan oleh karyawan yang bertugas serta etika dan moral yang dijaga dengan baik.
3. Realistis (*al-waqi'iyah*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang. Hal ini dapat disebabkan karena belum maksimalnya

komunikasi yang baik (professional) kepada nasabah, sehingga kurang memahami apa yang dibutuhkan.

4. Humanistis (*al-insaniyyah*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang. Artinya, semakin tinggi pengaruh dari variabel Humanistis (*al-insaniyyah*) yang dirasakan nasabah, maka semakin meningkat kepuasan nasabah. Hal ini dapat disebabkan karena Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang mampu menangani setiap keluhan yang ada dengan baik, dan tetap menjalin silaturahmi terhadap seluruh nasabah tanpa membedakan status sosial, suku, dan agama.
5. Berdasarkan hasil pengujian uji model (Uji F) disimpulkan bahwa dari *Karakteristik Syariah Marketing* yang terdiri dari variabel *Teistis (rabhaniyyah)*, *Etis (akhlaqiyyah)*, *Realistis (waqi'iyah)* dan *Humanistis (insaniyyah)* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran-saran yang bermanfaat bagi Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang, adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoretis

Diharapkan dapat bermanfaat bagi penambahan khazanah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan penerapan karakteristik *Syariah Marketing* oleh karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Diharapkan dapat menambah bahan informasi yang dapat digunakan bagi pihak manajemen perusahaan untuk melaksanakan strategi pemasaran selanjutnya yang berlandaskan dengan prinsip syariah serta meningkatkan kualitas pelayanan sehingga bisa meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah kepada pihak lembaga keuangan syariah.

- b. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pertimbangan atau referensi dalam karya-karya ilmiah bagi seluruh civitas akademika di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung ataupun pihak lain yang membutuhkan.

- c. Untuk Peneliti yang akan datang

Diharapkan bisa dijadikan tambahan wawasan dan juga acuan untuk bahan pertimbangan penelitian yang sejenis berikutnya dan juga sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut.