

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Adam Malik Bengkulu. Berdasarkan koefisien regresi variabel X_1 (kualitas pelayanan) 0,223 dan hasil uji parsial menggunakan uji t diperoleh nilai t hitung $2,075 \geq t$ tabel pada tingkat keyakinan 95% atau alpha 0,05 yang hanya sebesar 1,671.
2. Kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Adam Malik Bengkulu. Berdasarkan koefisien regresi variabel X_2 (kualitas produk) 0,714 dan hasil uji parsial menggunakan uji t diperoleh nilai t hitung $6,959 \geq t$ tabel pada tingkat keyakinan 95% atau alpha 0,05 pada $N = 80$ yang hanya sebesar 1,991 .
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah

Indonesia (BSI) KC Adam Malik Bengkulu berdasarkan koefisien determinasi (R^2) 0,882 dan hasil uji F diperoleh $F_{hitung} 287,687 \geq F_{tabel}$ pada tingkat keyakinan 95% atau $\alpha 0,05$ pada $N = 80$ yang hanya sebesar 2,72.

B. Saran

Bagi pihak manajemen Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Adam Malik Bengkulu, disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk supaya kepuasan nasabah pada masa mendatang lebih meningkat. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan antara lain dengan cara meningkatkan pelatihan bagi karyawan agar lebih cepat tanggap dalam menerima dan menyambut nasabah yang akan bertransaksi, serta meningkatkan kualitas fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman.

Dan pihak bank harus bisa menciptakan produk yang lebih unik dan menarik agar nasabah lebih tertarik dan mudah bertransaksi, tentunya hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne, *“Kebijakan Pemasaran”*, Jakarta, Bumi Aksara, 2010).
- Andhita Dessy Wulansari, *“Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian”*, (Pustaka Pelicha, 2016).
- Andy Wirawan Multono, (Mikro Staff BSI KC Bengkulu Adam Malik, (Wawancara, 24 Juli, 2023).
- Chefi Abdul Latif, *“Pembiayaan Mudharabah dan Pembiayaan Masyarakat Di Perbankan Syariah”*, Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Bisnis Syariah (AKSY, 2020).
- Christoper Lovelock, Josen Wirtz dan Jacky Mussy, *“Pemasaran Jasa; Manusia, Teknologi, Strategi”*, Jilid Ke-2 (Jakarta, Erlangga, 2010).
- Cut Mutiawati, dkk, *“Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya”*, (Yogyakarta, CV Budi Utama, 2019).
- D Handi Irawan, *“Indonesian Costumer Satisfaction; Membedah Startegi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA”*, (Elex Media Kmomputindo, 2003).
- Danag Sunyoto, *Metodologi Penelitian Ekonomi; Alat Statistik dan Analisis Ouput Komputer”*, (Yogyakarta, CAPS, 2011).
- Danang Sunyoto, *“Praktik SPSS Untuk Kasus”*, (Yogyakarta, Nuha Medika, 2011).
- Erianto Prasetyi Nugroho, *“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Notebook Acer”*. (Semarang, Sripsi Fakultas Ekonomi UNS, 2011).
- Freddy Rangkuti, *“Satisfaction Customer Service & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*, (Gramedia Pustaka Utama, 2013).

G Kotler, P & Amstrong, “*Prinsip-Prinsip Pemasaran*”, (Edisi, 2008)

Herlambang, “*Manajemen Pelayanan Kesehatan Bank Sakit*”, (Yogyakarta, Gosyen Publishing, 2018).

Herlambang Sunggono, “*Metodologi Penelitian Hukum*”, (Jakarta, GrafindoPersada, 1997).

Iman Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. (Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006).

Intan Kamila, “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah*” (2017).

Konvensional Yenni Annor Vivin dan Budi Wahono, “*Aanalisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah Dengan Bank Umum Di Indonesia*”,

Kotler Philip, “*Manajemen Pemasaran Di Indonesia; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*”. (Jakarta, Salemba Empat, 2000).

Longginus Passe, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*”, (2016).

M Nur Rianto Al Arif, “Office Channelling and Its Impact on The Growth of Indonesian Islamic banking Industry”. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 10.2, (2014).

Muhammad Birusman Nuryadin, “*Harga Dalam Perspektif Islam*”, Jurnal Mzahib, 2007).

Muhammad Sholihin, “*Marketing Muhammad Saw*”, (Yogyakarta, Cemerlang Publishing, 2010).

Muhammad Nisfiannor, “*Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial*”, (Jakata, Salemba Humanika, 2009).

Murti Sumarni, *“Manajemen Pemasaran Bank”*, (Yogyakarta, Liberty, 2002).

Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *“Manajemen Pemasaran”*, (Jakarta, Erlangga Laksana, Terjemahan Fajar, 2009).

Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *“Perilaku Konsumen”* (Jakarta, Erlangga, 2002).

Pryono, *“Metode Penelitian Kuantitatif”*, (Surabaya, Zifatama Publishing, 2016).

Reddy Ahmad Novian and Other, *“Pengaruh Kualitas Kerelasiaan (Relationship Quality) Terhadap Loyalitas Apresiasi : Pada Teater Musikal Anka Andika Production”*, *Jurnal Digital Bisnis, Modal Manusia, Marketing Entrepreneurship, Finance & Strategi Bisnis*, (Dimensi, 2023).

Ricky Yamintara and Soegeng Wahyoedi, *“Pengaruh Kualitas Kinerja Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Jusuindo Tiga Perkasa TBK”*, (Ilmiah Manajemen, 2010).

Shinta Agustina, *“Manajemen Pemasaran”*, (UB Press, 2011).

Sinta Nuriya, *“Pengaruh Gaya Hidup Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2021 Dalam Pembelian Produk Ms Glow”*, (Kudus, IAIN, 2022).

Soemitra Andri, *“Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah”*, (Jakarta, Kencana, Undang-Undang Republik Indonesia Nomo; 23, 2009).

Sofyan Bahmid, *“Konsep Kualitas layanan dan Implikasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa”*, (<http://www.acadenliaedu>, di unduh 23 September 2023).

Sufyandi Sufyandi, Muhammad Anang Firmansyah, and Asyidatur Rosmaniar, *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kesadaran Merek Terhadap Minat Konsumen Serambi*

- Dana Koperasi Di Surabaya*”, Balance; Economic, Business, Management and Accounting Joernal, 16.2 (2019).
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Manajemen*”, (Bandung, Alfabeta, 2016).
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R & D*”, (Bandung, Alfabeta, 2013).
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R dan D*”, (Bandung, Alfabeta, 2013).
- Tjiptoni, Fandy, “*Manajemen Pelayanan Jasa*”, (Yogyakarta, Penerbit Andi, 2013).
- Toni Wijaya, “*Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*” (Universitas Atmajaya, 2009)
- Tony Sitinjak, Darmadi Durianto and H I Yunarto, “*Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*”, (Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2004).
- Umar, Huesin, “*Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*”, (Jakarta, Rajawali Press, 2018)
- Vinna Sri Yuniarti and M SE, “*Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*”, (MS Dr Beni Ahamad Saebani, :Pustaka Setia, 2015).
- Yeni Anda Dwinurpitasari, “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah Kep Ponorogo*”. (Ponorogo, IAIN, 2019).