

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kepuasan nasabah terhadap produk tabungan haji pada Bank Muamalat, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi terhadap produk tabungan haji berada pada kategori sangat baik, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata sebesar 3,48 dengan persentase 87%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum nasabah menilai produk memiliki kualitas yang tinggi, baik dari segi manfaat, kemudahan, maupun keamanan.
2. Tingkat kepuasan nasabah juga berada pada kategori sangat baik, yang mencerminkan bahwa produk dan layanan yang diberikan telah mampu memenuhi bahkan mendekati harapan nasabah.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi $Y = 0,854 + 0,888 X$ Nilai koefisien regresi sebesar 0,888 menunjukkan bahwa Produk Tabungan Haji memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Artinya, setiap peningkatan kualitas Produk Tabungan Haji akan diikuti oleh peningkatan tingkat Kepuasan Nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas Produk

Tabungan Haji yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,914 menunjukkan bahwa 91,4% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh Produk Tabungan Haji, sedangkan sisanya sebesar 8,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan:

1. Bagi Bank Muamalat

Mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk Produk tabungan haji yang sudah dinilai sangat baik perlu dijaga konsistensinya, baik dari sisi fitur, kemudahan, maupun keamanan.

Meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan

Pelayanan yang responsif, ramah, dan informatif perlu terus ditingkatkan karena berperan besar dalam membentuk kepuasan nasabah.

Memperkuat edukasi dan sosialisasi produk Bank perlu lebih aktif dalam memberikan pemahaman kepada nasabah terkait manfaat dan mekanisme tabungan haji agar persepsi positif semakin meningkat.

Mengembangkan strategi loyalitas nasabah Tingkat kepuasan yang tinggi perlu diarahkan menjadi loyalitas melalui program hubungan jangka panjang dengan nasabah.

5. Bagi Penelitian selanjutnya

Disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti:

- a) Kualitas pelayanan
- b) Kepercayaan
- c) Promosi
- d) Citra merek

Menggunakan metode penelitian yang lebih kompleks seperti: Regresi berganda, SEM (Structural Equation Modeling)

Memperluas jumlah sampel dan lokasi penelitian agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustianti, Rifka, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, (2022),1
- A Syathir Sofyan, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Penerbit Lindan Bestari, (2022),10
- Andini, ‘Implementasi Akad Wadiah Pada Produk Tabungan IB Haji Di Bank Muamalat KC A Rivai Palembang’, Jurnal Kajian Keislaman Dan Informasi Pembinaan Perguruan Tinggi Agama Islam, 16.2 (2024), 36–47
- Andriyani, Fitri, Allan Harris, and Muhammad Faizal Reza, ‘Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji PT Travel Umrah Dan Haji Di Provinsi Lampung’, *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Pariwisata Halal*, 2.1 (2023), 21–26
- Ardiyah, Wakhidatul, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Demak’ (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, (2019),43-54
- Cahyati, Cici Mis, Romi Adetio Setiawan, and Andi Harpepen, ‘Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Byond By Bsi’, 8.November (2025),4
- Damayanti, Elvina, and Diyan Yusri, ‘Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Cabang Stabat’, 2.3 (2023),7

- Ayu Azhari Meliana, *‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu’*, (2017), 50
- Syapriah Anjani, and Diyan Yusri, *‘Pengaruh Minat Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Haji Pada PT. Bank Muamalat KCP Stabat’*, JEKSy: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah, 3.1 (2024), 731–46
- Firdaus, A Z N, S N Holisah, And A Sa’adah, *‘Analisis Peran Customer Service Dalam Pelayanan Produk Tabungan Haji Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman’*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital, 01.03 (2024), 579–84
- Gilang Akbar Pratama, *‘Analisis Pengembangan Produk Tabungan Haji Di Bank Muamalat Kcp Kota Metro’*, (2025), 16
- Harahap, Muhammad Arfan, *‘Produk Dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia’*, (2020), 10
- Harahap, Rabiatul Adawiyah, *‘Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama’ah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang’*, Accident Analysis and Prevention, 183.2 (2023), 153–64
- Hera, Putri, *‘Analisis Kesesuaian Akad Wadiahh Pada Tabungan*

- Hijrah Haji Di Bank Muamalat Kcu Palembang*’, Jurnal Kajian Keislaman Dan Informasi Pembinaan Perguruan Tinggi Agama Islam, 16.2 (2024), 104–16
- Kurnia, Marlina, and Universitas Muhammadiyah Magelang, ‘Kepuasan Konsumen: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi’, (2018),40
- Mayta Ashillia, Ghina, and Muhammad Iqbal Fasa, ‘*Analisis Keunggulan Pemasaran Produk Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Analysis Of Marketing Advantages Of Hajj Products On Customer Satisfaction At Bank Syariah Indonesia*’, JICN : Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara, November, (2024), 7214–23
- Muhammad Suhri, ‘*Strategi Pemasaran Tabungan Haji Terhadap Minat Masyarakat Di Bank Syariah Mandiri Sumbawa Besar*’, Al-Bayan: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam, 6469 (2021), 2746–6469
- irpan suleman pohan, ‘*Analisis Swot Penggunaan Media Promosi Dalam Pemasaran Produk Tabungan Ib Muamalat Haji Dan Umrah Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kcp. Panyabungan*’, (2020),8
- Septia, Elia, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto, ‘*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah*’, Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK), 3.1 (2023), 53–62

Wulandari, Ririn Tamara, '*Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman*', Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan, 4.4 (2026), 23230–35

