

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan tabungan haji dengan cara menyebar kuesioner kepada nasabah tabungan haji PT Bank Muamalat KC Mataram Nusa Tenggara Barat maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan tabungan haji, dimana nilai menunjukkan  $t_{hitung} (2,558) > t_{tabel} (1,984)$ .
2. Hasil pengujian bahwa kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan tabungan haji, dimana nilai menunjukkan  $t_{hitung} (0,071) < t_{tabel} (1,984)$ .
3. Hasil pengujian bahwa citra perusahaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan tabungan haji, dimana nilai menunjukkan  $t_{hitung} (3,303) > t_{tabel} (1,984)$ .
4. Hasil pengujian bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan tabungan haji, dimana nilai menunjukkan  $F_{hitung} (4,914) > nilai F_{tabel} (2,70)$ .

## B. Saran

Berdasarkan pembahasan sekaligus kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Kepada Bank Muamalat
  - a. Sebagaimana data yang diperoleh yaitu variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah, maka Bank Muamalat KC Mataram harus mempertahankan kualitas yang sudah baik namun hendaknya lebih di tingkatkan lagi kualitas layanan pada kinerja karyawan supaya kepercayaan nasabah terhadap bank tetap terjaga sehingga menjadi loyal terhadap bank.
  - b. Bank Muamalat KC Mataram supaya untuk selalu menjaga stabilitas citra perusahaan supaya kepercayaan nasabah tetap terjaga dan tetap bisa bertahan pada persaingan perbankan.
  - c. Sebagaimana kita ketahui pada kancah perbankan sudah tinggi sekali persaingan, oleh karena itu Bank Muamalat KC Mataram hendaknya selalu mengavaluasi kinerja dan bagaimana harapan nasabah supaya Bank Muamalat tetap menjadi bank yang mengutamakan kepuasan dan kepercayaan nasabah.
- 2) Kepada Peneliti
  - a. Untuk penelitian selanjutnya peneliti bisa meneliti variabel yang lainnya
  - b. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan kuesioner yang menggunakan skala supaya data bisa diolah dengan baik dan mendapatkan data yang konferenhensif.

3) Kepada Nasabah

- a. Nasabah hendaknya menaati peraturan bank dengan baik ketika antri maka harus menunggu antri dengan tertib.