

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta. hal ini dikarenakan variabel kualitas pelayanan menghasilkan nilai t hitung sebesar 2,474 dan dengan nilai signifikan yaitu 0,018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikan kurang dari 0,05 (5%). Jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta. dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu objek untuk mendorong Bank Muamalat menjadi lebih baik guna mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan. Dengan adanya penelitian ini Bank Muamalat dapat mengetahui bahwa kualitas pelayanan pada Bank Muamalat telah memiliki indikator yaitu *Compliance, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.
2. Variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta. hal ini dikarenakan

variabel kualitas produk memiliki nilai t hitung sebesar 2,101 dan nilai signifikan yaitu sebesar 0,042. Nilai signifikan dari variabel kualitas produk dinyatakan kurang dari 0,05 (5%) yang artinya bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta. dengan adanya hasil penelitian ini maka Bank Muamalat dapat mengetahui bahwa variabel kualitas produk merupakan hal yang penting dalam tercapainya tujuan perusahaan. Kualitas produk pada Bank Muamalat telah memiliki indikator yaitu *Reliability, Durability, Serviceability, performance, feature, conformance with specifications.*

3. Variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta. Hal ini dikarenakan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki nilai F hitung sebesar 37,724 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). maka dari itu seorang karyawan Bank Muamalat Cabang Yogyakarta harus dapat melayani nasabah sesuai standar yang sudah ditentukan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah terhadap kepuasan nasabah, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya dapat menambahkan variabel lain guna untuk melihat apakah variabel yang lain juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Mengingat tingginya persaingan antar bank, hendaknya Bank Muamalat selalu mengevaluasi, memberikan variasi dalam produk tabungan dan tingkat harapan nasabah agar Bank Muamalat tetap menjadi Bank Syariah yang mengutamakan kepuasan nasabah.
3. Berupaya untuk mensosialisasikan produk-produk tabungan yang sudah ada pada Bank Muamalat dan terus melakukan inovasi-inovasi terhadap produknya sehingga menarik, kompetitif, sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan juga tetap terjaga dengan prinsip-prinsip syariah.