

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan dan sesuai dengan pokok-pokok permasalahan yang ada, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk tabungan BRIS iB telah memfasilitasi nasabah dengan baik dalam bertransaksi. Hal ini dilihat dari nilai *mean* (rata-rata) angket sebesar 88,86 berdasarkan indikator *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, di mana dalam peningkatan kualitas produk tabungan BRIS iB maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri.
2. Kepuasan nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri dikategorikan cukup baik berdasarkan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 92.03. berdasarkan hasil angket kepuasan nasabah terhadap kualitas produk, harga, pelayanan, emosional *factor*, biaya dan kemudahan.
3. Kualitas produk tabungan BRIS iB memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} (9.657) yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,04) dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari α (0,05). Bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kualitas produk tabungan BRIS iB dengan kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh Kualitas produk tabungan BRIS iB sebesar 51,4 % terhadap variabel kepuasan nasabah. Sedangkan vareabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah

kebutuhan dan keinginan nasabah, pengalaman masa lalu pengalaman teman dan iklan serta loyalitas nasabah selama menggunakan produk tabungan BRIS iB.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada produk tabungan BRIS iB yang ada di BRI Syariah sudah cukup baik dengan tingkat kepuasan 83%. Namun, dengan beberapa kemudahan tersebut nasabah perlu memperhatikan beberapa hal yang mungkin terjadi dari produk tersebut. Di antaranya yakni tentang sistem ATM Bersama dan Prima yang sering error, keamanan internet banking, ancaman-ancaman internet banking, dan juga solusi alternative lainnya agar pelayanan nasabah memuaskan.
2. Peneliti juga memberikan saran untuk pengembangan penelitian berikutnya, mengingat bahwa mengukur kepuasan penelitian ini hanya menggunakan sebagian nasabah jadi membutuhkan akurasi yang lebih tepat dengan menggunakan metode kuantitatif. Tentu hal ini bisa menjadi pertimbangan dalam penelitian selanjutnya. Selain itu penelitian selanjutnya bisa menggunakan jenis produk tabungan lain yang ada di BRI Syariah