

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh signifikan antara produk Tabungan Shar'e terhadap tingkat kepuasan nasabah. Terbukti bahwa nilai yang diperoleh dari hasil pengujian dengan menggunakan rumus product moment sebesar 0.991. Artinya, hubungan antara produk Tabungan Shar'e dengan tingkat kepuasan nasabah memiliki korelasi yang sangat kuat dan korelasi ini adalah korelasi positif yaitu semakin bertambahnya kualitas produk Tabungan Shar'e maka tingkat kepuasan nasabah juga semakin tinggi.
2. Dari hasil perhitungan menggunakan rumus regresi linier sederhana diperoleh hasil sebesar 0.43. Artinya variabel x (produk Tabungan Shar'e) berpengaruh sebesar 0.43 terhadap kepuasan nasabah, apabila variable x (produk Tabungan Shar'e) bertambah 1%, maka rata-rata variable y (kepuasan nasabah) bertambah sebesar 0.43.

B. Saran

Sedangkan saran yang perlu peneliti sampaikan kepada pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

1. Meskipun tingkat kepuasan nasabah produk Tabungan Shar'e sudah dalam kategori cukup puas, hendaklah hal ini tidak membuat bank puas. Pelayanan terhadap nasabah harus tetap diutamakan sehingga nasabah merasa puas dan bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan yakni berupa loyalitas.
2. Dalam menjaga kualitas produk, bank hendaknya memperhatikan lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*), agar nasabah tetap merasa puas terhadap kualitas produk yang ditawarkan oleh pihak bank.
3. Bank hendaknya memperhatikan (3) tiga metode dalam pengukuran kepuasan konsumen yaitu sistem keluhan dan saran, *ghost shooping* (belanja hantu), dan *lost customer analisis* (meneliti konsumen yang telah berhenti memakai produk) supaya bila sewaktu-waktu bank ingin mengetahui kepuasan nasabah dapat dengan mudah diketahui hasilnya dan segera dilakukan suatu penanganan yang tepat.