

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil temuan dan analisis penelitian terhadap permasalahan penelitian. Berdasarkan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan, Citra Perusahaan terhadap kepuasan nasabah, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas produk memiliki nilai t-hitung $5,659 > t\text{-tabel } 1,991$ dan Sig. Nilai Sig. juga $0,023$ hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan kualitas produk berpengaruh sebesar $38,5\%$, Sedangkan selebihnya $61,5\%$ dipengaruhi dan ditentukan oleh variable lain yang yang tidak termasuk dalam Analisa atau penelitian regresi ini.
2. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung $6,189 > t\text{-tabel } 1,991$ dan nilai Signifikansi menunjukkan $0,001$ hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar $37,4\%$ sedangkan sisanya sebesar $62,6\%$ dipengaruhi oleh variable lain di luar penelitian ini. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota.
3. Variabel Citra perusahaan memiliki nilai t-hitung $2,910 > t\text{-tabel } 1,991$ dan nilai Signifikansi menunjukkan $0,036$ hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa Citra perusahaan berpengaruh sebesar $36,6\%$ terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota. sedangkan sisanya sebesar $63,4\%$ dipengaruhi oleh variable lain di luar penelitian ini
4. Secara simultan variabel kualitas Produk, Kualitas pelayanan, dan citra perusahaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota. 79% kualitas produk, kualitas pelayanan, reputasi perusahaan dan bagi hasil dapat

mempengaruhi variabel keputusan nasabah dalam menabung sedangkan sisanya yaitu 21% keputusan nasabah mengambil pembiayaan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka Penulis ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam hal ini Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balai Kota dalam meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra atau reputasi perusahaan. Berikut saran yang ingin Penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia khususnya KC Medan Balai Kota, dari hasil penelitian melalui kuesioner kepada nasabah didapat beberapa masukan. Kualitas pelayanan harus tetap ditingkatkan, Satuan Pengamanan dan karyawan cukup sigap dan memiliki sifat ramah-tamah saat nasabah berkunjung. Layanan di teller harus dioptimalkan untuk mempercepat proses transaksi. Perlu disediakan air minum untuk nasabah yang mengantri. Perlu adanya penambahan lokasi ATM untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.
2. Penulis memperoleh saran-saran dari nasabah untuk Bank Muamalat agar kualitas produknya ditingkatkan. Produk tabungan di Bank Muamalat agar disesuaikan lagi dengan profesi nasabah, misalnya pengusaha yang membutuhkan modal kerja. Fasilitas ATM agar dapat diperbaiki sehingga customer mudah dalam bertransaksi. Selain itu, nasabah juga meminta agar meniadakan potongan saat kartu debit digunakan pada semua layanan belanja.
3. Penulis memperoleh saran-saran dari nasabah untuk Bank Muamalat agar kualitas produknya ditingkatkan. Produk tabungan di Bank Muamalat agar disesuaikan lagi dengan profesi nasabah, misalnya pengusaha yang membutuhkan modal kerja. Fasilitas ATM agar dapat diperbaiki sehingga customer mudah dalam bertransaksi. Selain itu, nasabah juga meminta agar

meniadakan potongan saat kartu debit digunakan pada semua layanan belanja.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN