

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta mengambil sampel dari nasabah sebanyak 100 orang dengan hasil sebagai berikut:

1. Secara individual, kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar. Uji T menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai T hitung (2,207) melebihi nilai T tabel (1,985) pada tingkat signifikansi 0,030, yang lebih rendah dari 5% (0,05). Dengan demikian, hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Secara individual, kualitas produk secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar. Hasil uji T menunjukkan Thitung sebesar 3,919, melebihi nilai T tabel (1,985) pada tingkat signifikansi 0,000, yang lebih rendah dari 5% (0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Secara parsial, nisbah bagi hasil tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar. Hasil uji T menunjukkan Thitung sebesar 1,387, lebih rendah dari nilai T tabel (1,985), pada tingkat signifikansi 0,169 yang melebihi 5% (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nisbah bagi hasil tidak berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan bahkan memiliki pengaruh yang negatif.

### B. Saran

Dari kesimpulan diatas, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, diharapkan KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada

nasabah, tidak hanya cepat, tepat dan akurat tetapi juga harus peka dalam memahami nasabah.

2. Mempertahankan kualitas produk yang telah dirilis sejak awal serta mengupdate fitur produk yang semula hanya bisa dilihat secara manual dalam buku tabungan tetapi juga bisa diakses melalui Handphone agar nasabah mudah memantau jumlah simpanan yang ada di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karangnyar.
3. Lebih meningkatkan pemahaman nasabah terkait nisbah bagi hasil simpanan suka rela agar nasabah paham tentang bagi hasil yang telah diberikan setiap bulannya dan setiap unit KSPPS memiliki tingkat persentase masing-masing dalam memberikan imbalan,

