

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara, sehingga akan disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ( $0,004 < 0,05$ ). Atas dasar pengaruh itu maka, hipotesis pertama yang berbunyi bahwa variabel produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah diterima. Yang berarti berbanding lurus apabila produk KSPPS yang sesuai dengan tingkat baik atau tidak nya produk yang diberikan mendorong nasabah untuk setia pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara. Dengan demikian, produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara.
2. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi yang kurang dari 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ). Atas dasar pengaruh itu maka, kualitas pelayanan dapat menjadi tambahan referensi bagi KSPPS yang menjadi faktor penting dalam kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara. Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara
3. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi yang secara berturut-turut kurang dari 0,05. atas setiap terjadi variabel produk dan kualitas pelayanan, maka variabel kepuasan nasabah mengalami peningkatan. Hal ini karena terdapat pengaruh secara simultan antara variabel produk dan kualitas

pelayanan adalah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian dan pengamatan yang sudah dilakukan oleh peneliti maka penulis memberikan saran yang sekiranya dapat memberikan sumbangsih untuk pihak-pihak terkait. Adapun saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Bagi KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara.  
KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara hendaknya memperhatikan dengan betul pada bagian produk dan kualitas pelayanan karena kedua variabel tersebut mempunyai nilai signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama disarankan untuk menambah obyek penelitian, menambah jumlah responden, dan menambah variabel independen untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

## **C. Penutup**

Di akhir penulisan skripsi kali ini penulis mengucapkan puji syukur yang tiada terkira kepada Allah sang pemberi ilmu yang dengan rahmat dan hidayahNya maka penulis bisa diberi kelancaran dalam menyelesaikan tugas skripsi ini. Kekurangan dan kesalahan dan semua lini tak bisa penulis hindarkan karena penulis menyadari bahwa manusia pasti ada kekurangan dan keshalahan. Untuk itu penulis berharap sekiranya penelitian ini bisa memberi manfaat dan menambah ilmu pengetahuan khususnya untuk diri sendiri maupun bagi pembaca pada umumnya.