

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi yang telah dilakukan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus melalui keseluruhan perolehan data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,299 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,996 dan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 sebesar 0,025. Sehingga  $H_{O1}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu bank, maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga menguatkan penelitian sebelumnya yaitu milik Ade Ananto Terminanto yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,004 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,996 dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sebesar 0,049. Sehingga  $H_{O2}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas produk yang ditawarkan oleh bank akan meningkatkan kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga menguatkan penelitian sebelumnya yaitu milik Ade Ananto Terminanto yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.
3. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,551 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,996 dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sebesar 0,013. Sehingga  $H_{O3}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Ini berarti bahwa semakin tepat pemilihan lokasi bank dapat memberikan kepuasan nasabah. Jadi

dapat disimpulkan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga menguatkan penelitian sebelumnya yaitu milik Ade Ananto Terminanto yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah.

4. Berdasarkan uji simultan yang dilakukan, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus dengan  $F_{hitung}$  22,029 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,74 dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sebesar 0,000. Sehingga  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima. Ini berarti bahwa seluruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Di sisi lain, penelitian ini juga menguatkan penelitian sebelumnya yaitu milik Ade Ananto Terminanto yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan nasabah.

## B. Saran-Saran

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan penelitian ini:

### 1. Bagi Pihak Nasabah

Penelitian ini sebagai gambaran tingkat kepuasan yang diterima oleh para nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Kudus. Mereka harus memberikan penilaian apa adanya kepada bank. Apabila bank memberikan pelayanan yang kurang memuaskan, menawarkan produk yang memiliki kualitas kurang baik dan lokasi perusahaan yang tidak strategis, hal tersebut dapat dijadikan bank sebagai perbaikan untuk memperbaiki perusahaannya, sehingga di masa mendatang para nasabah akan mendapatkan pelayanan yang memuaskan, memperoleh produk yang berkualitas dan dapat dengan mudah menjangkau lokasi bank.

### 2. Bagi Pihak Bank

Tingkat kepuasan nasabah yang berbeda-beda atas kinerja suatu bank harus dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas bank tersebut, termasuk Bank Syariah Mandiri KC Kudus. Mulai dari kualitas pelayanan,

kualitas produk hingga lokasi perusahaan. Apabila tingkat kepuasan nasabah yang diraih tinggi, maka bank perlu mempertahankan kinerjanya. Namun tingkat kepuasan nasabah yang diraih oleh bank cukup rendah, maka bank harus melakukan evaluasi dan inovasi untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi, sehingga keberadaannya dapat bertahan lama dalam jangka waktu yang lama pula.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan peneliti dapat mengkaji lebih dalam terkait variabel untuk penelitian yang sama sehingga akan menghasilkan gambaran yang lebih luas terkait masalah yang diteliti. Data-data yang telah terkumpul sebaiknya dapat ditambah dengan teknik pengumpulan yang lain. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu rujukan atau upaya informasi yang digunakan dalam penelitian mendatang.

