

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Kenjeran.
2. Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Kenjeran
3. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Kenjeran.
4. Kualitas Pelayanan, Risiko, dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Kenjeran.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah dilakukan, maka berikut ini adalah saran yang dapat peneliti berikan:

1. Bagi Perusahaan

- a. Berdasarkan hasil deskripsi variabel yang menyatakan bahwa pernyataan “PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran selalu memberikan informasi terbaru

terkait produk maupun pelayanan kepada nasabah” memiliki mean paling rendah peneliti menyarankan PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran agar lebih aktif dalam menyampaikan informasi terbaru terkait pelayanan kepada nasabah untuk tetap membangun hubungan baik dengan nasabah serta dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

- b. Berdasarkan hasil deskripsi variabel yang menyatakan bahwa pertanyaan “Saya tidak khawatir akan kehilangan waktu saat melakukan bertransaksi di PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran” memiliki mean paling rendah peneliti menyarankan agar PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran tidak terlalu lama dalam memproses transaksi nasabah sehingga nasabah tidak kehilangan bnyak waktu untuk menunggu.
- c. Berdasarkan hasil deskripsi variabel yang menyatakan bahwa pertanyaan “Produk PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran sesuai dengan standart dan kualitas yang ditawarkan” memiliki mean paling rendah peneliti menyarankan PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran meningkatkan kualitas produk dengan menyesuaikan harapan nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melengkapi dan mengembangkan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini seperti melakukan penelitian dengan variabel lain seperti kepercayaan, *customer bonding*, harga dan lain lain.

- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode kualitatif, memperluas populasi serta memperbanyak jumlah sampel agar hasil lebih menyeluruh.

