

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah adalah :

1. Secara parsial kualitas pelayanan yang positif terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji statistik dimana t_{tabel} 0,2172 yang dibandingkan dengan t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 2,693. Hasil perbandingan tersebut menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,693 > 0,2172$ didukung dengan nilai sig sebesar 0,009 yang artinya lebih kecil dari 0,05 (5%). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Secara parsial keunggulan produk memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji statistik dimana nilai t_{tabel} sebesar 0,2172 yang dibandingkan dengan t_{hitung} untuk variabel keunggulan produk sebesar 6,254. Hasil perbandingan tersebut menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,254 > 0,2172$ dengan didukung nilai sig sebesar 0,000 yang artinya lebih besar dari 0,05 (5%) maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Secara simultan kualitas pelayanan dan keunggulan produk memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji statistik secara simultan dimana nilai f_{hitung} sebesar 79,434 dibandingkan dengan f_{tabel} sebesar 0,2172. Hasil perbandingan tersebut menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $79,434 > 0,2172$, didukung dengan nilai sig sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05 (5%) sehingga dapat disimpulkan bahwa, H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah adalah :

1. Bagi PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan

Penelitian ini dapat memberikan masukan atas fakta yang sebenarnya mengenai kualitas pelayanan dan keunggulan produk yang diberikan berdasarkan persepsi nasabah, sehingga dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan serta mengembangkan produk terhadap nasabah.

2. Bagi Universitas Potensi Utama

Penelitian ini dapat mempererat hubungan antara Universitas Potensi Utama dengan PT.Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan dalam hal peningkatan mutu pendidikan serta menjadi acuan atau pedoman dalam menggunakan produk perbankan syariah.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti yaitu untuk menambah, memperluas mengembangkan wawasan, pengetahuan, serta menerapkan teori yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam praktek yang sesungguhnya serta salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana (S1).