

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari nasabah Bank BSI KCP Cikarang dengan 100 responden, mengenai *Product*, *Price*, *Place*, *Promotion* terhadap Kepuasan Nasabah dengan menggunakan data yang berdistribusi normal. Berikut penjelasan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti atas pemaparan dan analisis data, poin-poin tersebut adalah :

1. *Product* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Produk BSI Tabungan Easy Wadiah. Hal ini dibuktikan dengan koefisien  $\beta$  variabel *Product* bernilai positif sebesar 0,864 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  untuk variabel *Product* (X1) yaitu sebesar  $7,705 > 1,984$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
2. *Price* (X2) tidak ada pengaruh signifikansi secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Produk BSI Tabungan Easy Wadiah. Hal ini dibuktikan dengan koefisien  $\beta$  variabel *Price* bernilai negatif sebesar -0,151 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  untuk variabel *Price* (X2) yaitu sebesar  $-1,471 < 1,984$  dan nilai signifikan  $0,145 > 0,05$ .
3. *Place* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Produk BSI Tabungan Easy Wadiah. Hal ini dibuktikan dengan koefisien  $\beta$  variabel *Place* bernilai positif sebesar 0,463 dan nilai

$t_{hitung} > t_{tabel}$  untuk variabel *Place* (X3) yaitu sebesar  $3,307 > 1,984$  dan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ .

4. *Promotion* (X4) tidak ada spengaruh signifikansi secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Produk BSI Tabungan Easy Wadiah. Hal ini dibuktikan dengan koefisien  $\beta$  variabel *Promotion* bernilai positif sebesar  $0,072$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  untuk variabel *Promotion* (X4) yaitu sebesar  $0,791 < 1,984$  dan nilai signifikan  $0,431 > 0,05$ .

## 5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan maka diajukan saran bagi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikarang dan bagi peneliti selanjutnya, sebagai berikut :

1. Untuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikarang disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan produk dan lokasi transaksi di Bank BSI KCP Cikarang, sehingga nasabah dapat merasa puas akan kinerja Bank BSI KCP Cikarang. Mengingat variabel harga dan promosi memiliki pengaruh yang lemah terhadap kepuasan nasabah, maka sebaiknya manajemen memperhatikan penetapan harga produk setelah merger antara tiga bank syariah dan untuk promosi agar meningkatkan peran promosi dalam perencanaan pemasaran oleh Bank BSI KCP Cikarang. Dengan adanya peningkatan mutu sumber daya pegawai Bank BSI KCP Cikarang melalui pelatihan terhadap bauran pemasaran secara syariah agar meningkatkan dengan cara sosialisasi dan

edukasi mengenai bank syariah melalui media massa, sehingga masyarakat tertarik untuk menggunakan jasa perbankan syariah dan mempertahankan reputasi yang dimiliki oleh Bank BSI KCP Cikarang.

2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat memperluas bauran pemasaran dalam variabel dan pengukuran penelitian seperti menambahkan variabel independen yang dapat diteliti seperti *price*, *promotion*, *people*, *process*, *physical evidence* dan lain-lain serta menambah jumlah sampel dan mengganti objek penelitian pada bank tertentu, sehingga Bank Bank Syariah Indonesia bisa menjadi salah satu bank yang mampu memenuhi kebutuhan, keinginan yang diperlukan bagi nasabah dan memberikan kepuasan bagi nasabah.