

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan reputasi perusahaan terhadap niat nasabah untuk menggunakan produk Tabungan Haji BRI syariah Ib. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Analisis tanggapan responden terhadap Kualitas pelayanan berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,96 karena berada pada kategori 3,40 – 4,19. Dimana nilai tertinggi dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai “simpanan nasabah di Bank BRI Syariah aman” yaitu sebesar 4,05 dapat dikatakan baik dan nilai terendah dilihat mengenai tanggapan “informasi yang diberikan karyawan Bank BRI Syariah lengkap” yaitu sebesar 3,46
2. Analisis tanggapan responden terhadap Reputasi perusahaan (Variabel X₂) berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,90 karena berada pada kategori 3,40 – 4,19. Dimana nilai tertinggi dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai “media promosi yang digunakan Bank BRI Syariah dapat dipercaya” yaitu sebesar 3,96 dapat dikatakan baik dan nilai terendah dilihat mengenai tanggapan “Bank BRI Syariah merupakan Bank populer dimata nasabah” yaitu sebesar 3,76
3. Analisis tanggapan responden terhadap niat nasabah untuk menggunakan produk Tabungan Haji BRI syariah Ib berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,84 karena berada pada kategori 3,40 – 4,19. Dimana nilai tertinggi dapat dilihat dari tanggapan “saya akan mencari informasi lengkap mengenai Bank BRI Syariah” yaitu sebesar 3,95 dapat dikatakan baik dan nilai terendah dilihat mengenai tanggapan “saya ingin menggunakan jasa Bank BRI Syariah dalam menggunakan produk tabungan haji” yaitu sebesar 3,73
4. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap niat nasabah untuk menggunakan produk tabungan haji BRISyariah Ib adalah sebesar 53,3% dan

sisanya sebesar 46,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Misalnya kualitas produk, harga, promosi.

5. Besarnya pengaruh reputasi perusahaan terhadap niat nasabah untuk menggunakan produk tabungan haji BRISyariah Ib adalah sebesar 62,4% dan sisanya sebesar 37,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Misalnya kualitas produk, harga, promosi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan terhadap niat nasabah untuk menggunakan produk Tabungan Haji BRI syariah Ib, yang masih dianggap kurang, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk kualitas pelayanan disarankan informasi yang diberikan karyawan tentang produk tabungan haji harus lebih lengkap, hendaknya karyawan bank memberikan informasi yang lengkap kepada nasabah dengan cara memaparkan informasi secara detail, menjelaskan maksud serta syarat-syarat menabung dengan lengkap agar informasi yang diberikan tersebut lengkap, tidak ada yang kurang sehingga nantinya bisa di terima oleh nasabah dengan baik
2. Untuk kualitas pelayanan dari segi produk tabungan haji Bank BRI Syariah ib bias terjamin kualitasnya, dari pihak bank BRI Syariah sendiri harus memberikan kualitas produk yang terjamin dan sudah mendapat predikat baik dimata nasabah
3. Untuk reputasi perusahaan, bank BRI syariah hendaknya lebih meningkatkan kualitas akses layanan mobile banking dengan cara memperkuat jaringan serta bias bekerja sama dengan perusahaan penyedia akses mobile banking
4. Reputasi perusahaan lebih ditingkatkan lagi melalui promosi dan publikasi agar Bank BRI Syariah lebih populer di mata nasabah yang pada akhirnya secara tidak langsung akan mempromosikan kepada teman atau kerabat lain

5. Untuk meningkatkan niat nasabah menggunakan produk Tabungan Haji BRI syariah, sebaiknya wawasan karyawannya ditingkatkan dengan cara mengadakan pendidikan tambahan/diklat mengenai perbankan agar karyawan dapat melayani nasabah lebih baik lagi dalam memperkenalkan berbagai macam produk bank BRI Syariah khususnya produk Tabungan Haji BRI syariah.
6. Sementara bagi Peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan meneliti pengaruh variabel-variabel lain yang belum diteliti seperti Brand Image, Keragaman produk, harga dan promosi yang dapat mempengaruhi niat nasabah untuk menggunakan produk Tabungan Haji BRI syariah.

