

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan hasil analisis dan pengujian data dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara simultan variabel Teistis (*Rabbaniyyah*), Etis (*Akhlaqiyyah*), Realistis (*Al-Waqi'iyah*), dan Humanistis (*Al-Insaniyyah*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur pada Bank Syariah Mandiri KC Rengat. Hal ini dapat terjadi karena seluruh variabel independen merupakan bagian penting yang harus dimiliki seorang pemasar syariah dalam melakukan pemasaran dan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sehingga apabila seluruh variabel independen ini diterapkan seluruhnya maka nasabah akan merasa puas atau dapat dikatakan bahwa karakteristik syariah marketing ini berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur pada Bank Syariah Mandiri KC Rengat.
2. Secara parsial variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur yaitu Etis (*Akhlaqiyyah*) dan Humanistis (*Al-Insaniyyah*). Sedangkan variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur yaitu Teistis (*rabbaniyyah*) dan Realistis (*Al-Waqi'iyah*). Pada variabel yang berpengaruh signifikan yaitu Etis (*Akhlaqiyyah*) dan Humanistis (*Al-Insaniyyah*), dapat dilihat

bahwa Etis sebagai sisi moral dan etika yang dilakukan pemasar dalam setiap aspek kegiatannya dan selalu mengedepankan akhlak dan etika adalah baik sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Humanistis yaitu pegawai Bank Syariah Mandiri KC Rengat memberikan pelayanan selalu berlaku adil dan tidak membeda-bedakan status sosial nasabah telah menjadikan nasabah merasa nyaman dan sesuai didalam memproses segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah perbankan syariah, hal ini yang mendorong adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur.

Pada variabel Teistis dan Realistis dikatakan tidak berpengaruh signifikan, kemungkinan terjadi karena pada variabel teistis, seorang pemasar dalam memasarkan produknya yang berdasarkan atas azaz tidak ada unsur penipuan masih belum dapat dirasakan oleh para nasabahnya dan dalam memasarkan produknya juga berlandaskan pada sikap tidak ingkar janji belum sepenuhnya dirasakan oleh para nasabah. Sedangkan pada variabel Realistis, kemungkinan terjadi karena kurangnya profesionalitas pemasar dalam memasarkan produk kepada nasabah, sehingga hal ini yang menyebabkan tidak terjadinya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur pada Bank Syariah Mandiri KC Rengat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, adapun saran-saran yang mungkin dapat peneliti berikan agar berguna bagi pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya adalah :

1. Bagi Bank Mandiri Syariah KC Rengat

- a. Bank Syariah Mandiri KC Rengat diharapkan mampu meningkatkan karakteristik syariah marketing yang sesuai dengan aturan dan syariahnya.
- b. Bank Syariah Mandiri KC Rengat diharapkan mampu meningkatkan kepuasan nasabah agar nasabah terus menggunakan jasa perbankan syariah. Karena apabila nasabah tidak merasa puas atas jasa yang diberikan maka tidak menutup kemungkinan nasabah akan menggunakan jasa perbankan lainnya.
- c. Bank Syariah Mandiri KC Rengat diharapkan mampu mempertahankan SDM yang dimiliki, untuk keberlangsungan silaturahmi antara nasabah dengan bank. Sehingga nasabah akan merasa nyaman apabila menitipkan dananya kepada orang yang sudah profesional.
- d. Bank Syariah Mandiri KC Rengat diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan. Serta menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam setiap kegiatannya.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai pengaruh karakteristik syariah marketing terhadap kepuasan nasabah diharapkan dapat memperbanyak sampel dan objek penelitian, agar hasil yang didapatkan lebih meningkatkan pemahaman baik bagi peneliti, pihak bank maupun pembaca.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperbanyak referensi dan informasi yang lengkap guna mendapatkan hasil penelitian yang baik.

3. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penelitian. Karena peneliti berpendapat bahwa tidak ada penelitian yang sempurna, setiap penelitian pasti memiliki kelemahan dan keterbatasan penelitian. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu dalam pemilihan objek, objek yang dipilih yaitu Bank Syariah Mandiri KC Rengat. Sehingga peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya agar menambah lebih banyak objek agar hasil penelitian juga lebih baik lagi.