BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya serta pembahasan yang disertai dengan teori-teori yang mendukung mengenai pengaruh perilaku konsumen dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan tanggapan Responden, perilaku konsumen nasabah mudharabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung sudah baik.
2. Berdasarkan tanggapan Responden, kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung sudah baik.
3. Berdasarkan tanggapan Responden, pengambilan keputusan nasabah mudharabah yang akan menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung sudah baik.
4. Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara perilaku konsumen terhadap pengambilan keputusan.
5. Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan.

6. Terdapat hubungan yang sedang antara perilaku konsumen dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan. Secara simultan, perilaku konsumen dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan. Perilaku Konsumen dan Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang sedang terhadap Pengambilan keputusan.

5.2 Saran

Adapun saran yang akan disampaikan oleh peneliti didasarkan atas hasill dari kesimpulan yang diambil adalah sebagai berikut:

1. Perilaku Konsumen pada Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung yang dinilai sudah baik, untuk itu manajemen harus mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanannya agar para calon yang akan menjadi nasabah yang bisa terpuaskan dengan fasilitas serta layanan jasa yang diberikan para karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
2. kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung sudah baik. untuk itu pihak Bank harus bisa membuat para calon yang akan menjadi nasabah maupun yang sudah menjadi nasabah yang kan datang percaya.
3. pengambilan keputusan nasabah mudharabah yang akan menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung sudah baik, tinggal dalam proses pengambilan keputusan tersebut pihak Bank membantu para calon nasabah dengan cara membuat daya tarik yang lebih yang bisa membuat

para calon nasabah yakin untuk memilih untuk menjadi nasabah mudharabah di Bank Syariah Mandiri. Salah satunya dengan pengenalan melalui mengadakan seminar dan menyampaikan Bank Syariah Mandiri melalui media masa ataupun media sosial.

4. Terdapat hubungan yang sedang antara perilaku konsumen dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan, itu disebabkan dikarenakan konsumen belum memahami secara utuh menganai Perbankan Syariah. Maka dari itu, pihak Bank harus bisa membuat para calon nasabah, masyarakat dan masyarakat yang sudah menjadi nasabah merasa yakin dan percaya terhadap sistem perbankan syariah yang mempunyai banyak keunggulan dari Bank Konvensional.