

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Reputasi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Dilihat dari hasil penelitian ini dimana, jika tingkat reputasi yang dimiliki menurun maka tingkat keputusan nasabah memilih Bank Syariah Indonesia cabang Kayuagung tidak dapat dipastikan akan ikut turun atau tidak karna antar variabel reputasi dan keputusan nasabah tidak saling berpengaruh.
2. Kualitas layanan terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap keputusan nasabah. Dalam menggunakan produk tabungan di Bank Syariah Indonesia cabang Kayuagung. Jika Bank Syariah Indonesia memberikan kualitas layanan maka dapat meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan yang ada di Bank Syariah Indonesia Cabang Kayuagung.
3. Terdapat pengaruh antara reputasi terhadap kualitas layanan dalam memilih produk di Bank Syariah Indonesia cabang Kayuagung pengaruh antara reputasi terhadap kualitas layanan dalam memilih produk tabungan di Bank Syariah Indonesia cabang Kayuagung semakin baik kondisi reputasi dan kualitas layanan maka akan memperbesar proses keputusan nasabah untuk

memilih produk di murabahah di Bank Syariah Indonesia.

## **B. Saran**

Adapun saran dalam penelitian yang telah dilakukan yaitu:

1. Diharapkan Bank Syariah Indonesia cabang Kayuagung dapat meningkatkan reputasi perusahaan dengan mencerminkan sikap kerja seseorang professional yang mempunyai keahlian, kemampuan melakukan dalam melayani yang terbaik dengan cara terbaik.
2. Diharapkan Bank Syariah Indonesia cabang Kayuagung untuk dapat meningkatkan standar kualitas layanan kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang konsisten, bertindak cepat tanggap dan tidak memberikan pelayanan yang berbeda pada setiap nasabah.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi mengenai keputusan nasabah menggunakan produk tabungan di Bank Syariah Indonesia Cabang Kayuagung bagi peneliti dan peneliti selanjutnya.