

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dari hasil analisis menyatakan bahwa kepuasan nasabah yang meliputi *expectations, performance, comparison, confirmation* dan *discrepancy* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap pembiayaan *ijārah*.
2. Secara simultan pembiayaan *ijārah* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya. Besarnya pengaruh tersebut yaitu 44% dan sisanya sebesar 56% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Jadi dapat disimpulkan kemampuan variabel bebas untuk mendeteksi kepuasan nasabah dalam penelitian ini yaitu sebesar 44%.

B. Saran

Berdasarkan penelitian di atas maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melakukan suatu penelitian yang sama diharapkan agar memperhatikan sampel dalam suatu populasi yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian. Selain itu juga memperhatikan variabel independen lain yang sekiranya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Bagi bank diharapkan dapat meningkatkan kualitas dalam memberikan pembiayaan terhadap nasabah serta kinerja dan layanan pembiayaan

Bank BNI Syariah dalam usaha dalam meningkatkan jumlah nasabah khususnya nasabah pembiayaan.

3. Bagi pendidikan diharapkan memberikan stimulasi melalui perkembangan teori dan praktek perbankan syariah sangatlah mendukung, mengingat perkembangan perbankan syariah di Indonesia sudah berkembang dengan baik. Namun, cara memberikan stimulasi teori dan praktek haruslah disesuaikan dengan kebutuhan seseorang.