

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Setelah melalui pengumpulan data dan analisis hasil penelitian dengan menggunakan alat uji statistik, berikut ini adalah kesimpulan yang dapat ditarik:

1. Kualitas pelayanan bank syariah yang terdiri dari dimensi kepatuhan (*compliance*), keberwujudan (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti kepuasan nasabah secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah.
2. Variabel kepatuhan, keberwujudan, keandalan, keyakinan dan empati masing-masing mempengaruhi kepuasan nasabah, hanya variabel ketanggapan yang tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah keyakinan. Artinya yang menjadi alasan terkuat masyarakat untuk menjadi nasabah di bank syariah adalah keyakinan bank memberikan kepastian dalam setiap transaksi. Hal ini selaras dengan visi Bank Syariah Mandiri sebagai bank syariah terpercaya .
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan perilaku *post purchase behavior* yaitu perilaku loyalitas. Sedangkan perilaku bayar lebih, pindah dan respon eksternal tidak terbukti berhubungan signifikan.
4. Ada hubungan signifikan antara ketiga perilaku loyalitas dengan kepuasan nasabah. Perilaku loyalitas tersebut yaitu membicarakan hal-hal positif kualitas pelayanan bank syariah kepada orang lain, merekomendasikan jasa bank syariah kepada orang lain dan tetap loyal dengan bank syariah. Perilaku loyalitas keempat, melakukan bisnis lebih banyak dengan bank syariah tidak terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan nasabah. Demikian pula halnya dengan perilaku bayar lebih dan pindah 2 yaitu melakukan bisnis lebih sedikit dengan bank syariah. Sementara perilaku pindah satu,

mengalihkan bisnis kepada kompetitor karena harga yang lebih baik dan perilaku respon eksternal terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan nasabah.

## 5.2. Saran

Kendati secara umum nasabah telah menilai baik dan merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Depok, disarankan kepada pihak bank untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya serta merangkul nasabah yang tidak merasa puas dengan memperhatikan lebih serius hal-hal berikut ini:

1. Meningkatkan kecepatan pelayanan yang diberikan dengan cara menambah personil di bagian depan yaitu *teller* dan *customer service* dan atau dengan meningkatkan keahlian dan keterampilan personilnya sehingga tidak akan ditemukan lagi keluhan akan pelayanan yang antriannya panjang dan membosankan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi keberwujudan seperti memperbanyak ATM BSM 24 jam *on-line*, memperluas tempat parkir dan memberikan keamanan pada nasabah yang melakukan transaksi di BSM cabang Depok serta menyediakan sarana ibadah dan umum (toilet) di tempat yang mudah dijangkau.
3. Memperkuat *brand* dan citra BSM, sejalan dengan visinya sebagai bank terpercaya yang diselaraskan dengan aplikasinya dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk ramah dan sopan dalam menjalani nasabah, jujur dan kepastian dalam setiap transaksi serta meningkatkan pengetahuan karyawan dalam produk-produk yang ditawarkan.
4. Mentradisikan survey kepuasan untuk dapat mengungkap persepsi nasabah terhadap seberapa baik kualitas pelayanannya serta kepuasannya dilengkapi saran-saran dari nasabah. Hasil ini dapat digunakan untuk pencapaian target tingkat kepuasan penyewa pada periode atau tahun berikutnya. Oleh karena itu, dapat dipantau kemajuan atas pencapaian hasil program-program atau kebijakan yang telah ditempuh dan dampaknya terhadap kepentingan nasabah.