

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

1.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah (Survei pada Kantor Cabang Bank Jabar Banten Syariah Kota Bandung), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori tinggi. Dari hasil pengolahan dan analisis data diperoleh nilai skor 3164 dari skor tertinggi 4000. Selanjutnya produk perbankan Syariah pada kepuasan nasabah secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori tinggi. Dari hasil pengolahan dan analisis data diperoleh nilai skor 3093 dari skor tertinggi 4000. Dan pada kepuasan nasabah Bank Jabar Banten Syariah secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori sedang. Dari hasil pengolahan dan analisis data diperoleh nilai skor 3186 dari skor tertinggi 4500.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah.
3. Produk perbankan Syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas dari produk perbankan Syariah yang diberikan oleh Bank, maka semakin banyak pula nasabah yang akan merasa puas terhadap produk perbankan Syariah yang telah diberikan oleh Bank. Variabel bebas kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah maka semakin tinggi kepuasan nasabah.

1.2 Implikasi dan Rekomendasi

Implikasi merupakan konsekuensi logis dari suatu fenomena, berdasarkan hasil temuan riset ini maka dapat dipaparkan implikasinya yaitu jika dalam pengukuran variabel yang dilakukan terhadap variabel bebas kualitas pelayanan

Ratna Siti Zaenab, 2017

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan produk perbankan Syariah pada nasabah Bank Jabar Banten Syariah dinyatakan dalam kriteria tinggi. Artinya kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah menurut responden yang dilakukan oleh Bank Jabar Banten Syariah tinggi. Sedangkan pada paparan pengukuran variabel yang dilakukan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah Bank Jabar Banten Syariah dinyatakan dalam kriteria sedang. Artinya, kepuasan nasabah menurut responden yang dilakukan oleh Bank Jabar Banten Syariah sedang.

Adapun rekomendasi yang dapat diajukan dari penelitian ini diantaranya:

1. Bagi Pihak Manajemen Bank

- a. Hendaknya pihak Bank Jabar Banten Syariah selalu memperhatikan harapan-harapan nasabah yang begitu besar karena nasabah adalah orang yang memberikan amanah kepada pihak Bank Jabar Banten Syariah untuk mengelola dananya dan memberikan perlindungan terhadap resiko yang tidak terduga.
- b. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Jabar Banten Syariah hendaknya lebih ditingkatkan lagi agar hubungan yang diperoleh menghasilkan hubungan yang lebih baik lagi.
- c. Bank Jabar Banten Syariah hendaknya mensosialisasikan perbankan Syariah, dengan tujuan memberikan informasi dan pemahaman kepada nasabah mengenai produk dan jasa yang ditawarkan bank.

2. Bagi Nasabah Bank

- a. Diharapkan kedepannya nasabah dapat lebih selektif atas pilihan dan keputusan pembelian yang telah dilakukan terhadap bank, agar tidak terjadi keragu-raguan serta agar nasabah tidak meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau untuk selamanya.
- b. Diharapkan kedepannya jika nasabah yang pernah memiliki keluhan terhadap bank alangkah baiknya langsung komunikasikan dengan pihak bank atas masalah yang dihadapi, agar tidak ada kesalahpahaman antara nasabah dan bank. Jika hal ini tidak ditanggapi serius oleh pihak bank maka akan berdampak buruk bagi citra perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, yang tidak hanya dilihat dari karakteristik nasabah, namun di perluas dari aspek-aspek yang lainnya. Di sisi lain penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam teknik pengumpulan data dan sampel serta terbatasnya variabel yang diukur dalam menggambarkan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga pada peneliti selanjutnya dianjurkan agar dapat melihat permasalahan dari sudut pandang lain sehingga dapat ditemukan solusi terbaik.