

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka simpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *Islamic Banking Service Quality* yang terdiri dari *Syariah Issues, Reliability, Bank Customer Relationship, Tangibles, dan Rates and Charges* secara umum dinilai baik oleh nasabah.
2. Variabel dominan dari ke-lima variabel tersebut adalah *reliability* (kehandalan) yang terdiri dari empat dimensi yaitu secara rutin menawarkan produk/jasa baru, ketepatan dalam memberikan respon terhadap yang dibutuhkan nasabah, prinsip kerahasiaan, reputasi bank. Sehingga dapat diketahui bahwasannya variabel *reliability* merupakan faktor dominan dari *Islamic Banking Service Quality* pada Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi.

#### 5.2 Implikasi dan Rekomendasi Hasil Penelitian

Implikasi teoritis berdasarkan hasil temuan riset ini di antaranya yaitu bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan Islam khususnya manajemen pemasaran Islam. Selain itu, memberikan dukungan hasil-hasil riset sebelumnya, kemudian penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai *Islamic Banking Service Quality* pada Bank Syariah.

Rekomendasi dari peneliti untuk lembaga perbankan syariah yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik kepada calon nasabah baru ataupun kepada nasabah yang sudah lama menggunakan jasa Bank Syariah sehingga nasabah terus melakukan transaksi. Peningkatan kualitas pelayanan harus terus menerus mengalami pembaharuan baik dari SDM, operasional, sarana prasarana, produk yang ditawarkan dll, agar nasabah merasa puas terhadap layanan yang diterima. Upaya peningkatan pelayanan perlu

dilakukan karena apabila nasabah merasa puas akan pelayanan yang diterima, maka akan semakin banyak nasabah yang menggunakan jasa Bank Syariah, tentunya hal tersebut akan berdampak baik pada perusahaan itu sendiri.

Adapun rekomendasi bagi penelitian selanjutnya yaitu diharapkan agar dapat mengembangkan variabel lain yang kemungkinan dapat menjadi faktor dominan dalam penelitian. Disisi lain penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian, seperti terbatasnya yang menjadi variabel penelitian dan responden, waktu dan biaya.

**Neng Reti Apriyanti, 2017**  
**ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ) PADA**  
**BANK SYARIAH**

**(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)**