

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis akan menyampaikan kesimpulan yang dibuat berdasarkan data yang terkumpul dari objek penelitian. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, nasabah menganggap kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Buah Batu sudah berkualitas, namun belum mencapai pada tingkat harapan nasabah yang maksimal.
2. Dari hasil penelitian diketahui bahwa para nasabah secara umum belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan dari Bank Muamalat Cabang Buah Batu, hal ini dapat terlihat dari tingkat kesesuaian kepuasan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan yang masih dibawah nol atau dibawah 100%. Serta *gap* rata-rata yang masih minus setelah mengurangi kinerja yang dirasakan nasabah dengan kinerja yang diharapkan nasabah.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Buah Batu. Dari hasil nilai korelasi dan regresi pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa jika tingkat kualitas pelayanan meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan pada nasabah, dan sebaliknya jika tingkat kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan nasabah pun akan menurun pula. Dimensi empati (*empathy*) memiliki nilai

tertinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah sedangkan nilai kepuasan terendah ada pada dimensi *tangibles* (berwujud).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, selanjutnya penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bank Muamalat Cabang Buah Batu hendaknya memperhatikan secara sungguh-sungguh faktor kualitas pelayanan yaitu kewujudan (*tangibles*), keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), agar mampu meningkatkan kepuasan masyarakat yang memilih menjadi nasabah. Diantara hal yang paling penting untuk dilakukan adalah membuktikan kepada masyarakat tingginya kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Buah Batu agar masyarakat yakin bahwa Bank Muamalat telah memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dari bank-bank syariah lainnya dan juga bank konvensional. Sehingga akan meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat untuk bertransaksi dengan bank syariah umumnya dan Bank Muamalat pada khususnya, Sehingga permasalahan terkait rendahnya Kualitas Pelayanan akan dapat teratasi.
2. Bagi Bank Muamalat Indonesia Cabang Buah Batu hendaknya mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperluas kantor cabang, meningkatkan fasilitas dan juga kecepatan dalam transaksi. agar memudahkan para nasabah dalam menabung atau menggunakan fasilitas dan jasa bank lainnya. Hal ini dilakukan agar *gap* yang terjadi antara kinerja yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan nasabah tidak terlalu jauh. Terutama dimensi *tangible*

(kewujudan), yaitu mengenai kelengkapan fasilitas Bank Muamalat seperti peralatan kantor dan tempat parkir, kebersihan dan kenyamanan kantor Bank Muamalat, tata letak dan desain kantor Bank Muamalat serta penampilan karyawan Bank Muamalat, dengan demikian Bank Muamalat Cabang Buah Batu diharapkan dapat meraih lebih banyak nasabah dan meningkatkan kompetensinya di dunia perbankan indonesia.

