

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, terkait penelitian yang dilakukan terhadap nasabah produk KPR BTN KCPS Cimahi dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *Islamic Service Quality* terhadap kepuasan nasabah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan *Islamic Service Quality* di BTN KCPS Cimahi tergolong ke dalam kategori sangat tinggi yakni sebesar 85,2%. Hasil ini berdasarkan perhitungan dan pengolahan data secara keseluruhan dari jawaban responden. Dapat disimpulkan bahwa penerapan *Islamic Service Quality* secara komprehensif menyangkut berbagai dimensi, yakni *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*, telah sesuai dengan harapan nasabah.
2. Kepuasan nasabah KPR BTN KCPS Cimahi tergolong ke dalam kategori sangat tinggi yakni sebesar 85,8%. Hasil ini berdasarkan perhitungan dan pengolahan data secara keseluruhan dari jawaban responden. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan bank BTN KCPS Cimahi telah memberikan rasa kepuasan bagi nasabah produk KPR.
3. *Islamic Service Quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KPR BTN KCPS Cimahi. Terbukti dengan jawaban dari responden melalui pengukuran dan perhitungan data. Nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Diketahui apabila *Islamic Service Quality* di BTN KCPS Cimahi sangat tinggi maka, kepuasan nasabah juga akan meningkat. Rata-rata nasabah memberikan jawaban setuju terhadap *Islamic Service Quality* yang diterapkan oleh bank BTN KCPS Cimahi. nasabah sudah merasa puas dengan adanya produk KPR di BTN KCPS Cimahi, sehingga produk ini layak dijadikan rekomendasi dan menjadi pilihan utama pembiayaan KPR Syariah.

5.2 Implikasi dan Rekomendasi

5.2.1 Implikasi

Implikasi hasil penelitian secara teoritis diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan menyumbangkan tambahan informasi dalam ilmu ekonomi dan keuangan Islam, perbankan syariah maupun manajemen pemasaran Islam. Serta untuk memahami permintaan dan kebutuhan nasabah berdasarkan faktor tertentu yang sesuai syariah sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas kinerja perusahaan untuk bersaing dengan produk-produk yang sama dengan Bank yang lainnya. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak bank sebagai informasi dan bahan masukan untuk manajemen bank sehingga bank dapat memberi informasi dan meningkatkan strategi kualitas pelayanannya. Implikasi hasil penelitian ini adalah bahwa penerapan 6 dimensi *Islamic Service Quality* yang baik, maka kepuasan terhadap produk KPR di BTN KCPS Cimahi akan meningkat dan reputasi perusahaan pun akan semakin baik, artinya jika bank memberikan pelayanan dengan baik maka nasabah pun akan semakin berminat dan tingkat profit bank akan meningkat terhadap produk pembiayaan KPR. Sedangkan jika semakin rendah pelayanan yang diberikan bank maka semakin rendah minat dan profit menurun pada produk KPR di BTN KCPS Cimahi. Jika nasabah memiliki kepuasan yang tinggi terhadap produk pembiayaan KPR kemungkinan besar mereka akan mendatangi bank kembali untuk menjadi nasabah produk pembiayaan KPR, dengan begitu nasabah akan terpenuhi kebutuhan dan keinginannya memiliki tempat tinggal sesuai apa yang mereka harapkan.

5.2.2 Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian diantaranya yaitu:

1. Kepuasan nasabah KPR sudah sangat tinggi terhadap *Islamic Service Quality* di BTN KCPS Cimahi. Namun, ada beberapa nasabah juga yang mengeluhkan

dan merasa tidak puas dengan salah satu dimensi *Islamic Service Quality* yakni dimensi *tangibles* (bukti fisik). Sebaiknya pihak bank dapat memperbaiki hal tersebut.

2. BTN KCPS Cimahi harus terus meningkatkan kepuasan dengan menjaga pelayanan yang diberikan, dan diharapkan melakukan perkembangan fasilitas kantor. Khususnya menyediakan lahan parkir dan ruangan akad untuk pembiayaan KPR yang lebih luas agar memberikan kenyamanan untuk nasabah.
3. Analisis *Islamic Service Quality* terhadap kepuasan yang penulis teliti belum sepenuhnya sempurna. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya yang mempunyai topik sama untuk mengevaluasi agar penelitian selanjutnya bisa lebih baik.
4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk untuk meneliti pada objek yang lebih luas dengan membandingkan produk KPR di beberapa bank syariah agar masyarakat bisa menilai bahwa produk KPR di Bank syariah mampu bersaing dengan produk KPR di bank konvensional.