

BAB V

PENUTUP

B. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan diatas maka kesimpulan yang dikemukakan adalah:

1. Variable harapan dan persepsi nasabah dapat diketahui nilai korelasi antara skor item dengan skor total tersebut mempunyai skor total lebih dari 0,2787 maka dari 15 item pernyataan tersebut dikatakan valid.
2. Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai *Cronbach's Alpha* yang cukup besar yaitu diatas 0,7 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing – masing variabel dari angket adalah reliabel.
3. Dalam *Uji Paired Sampled t-test* rata-rata skor pada harapan adalah sebesar 50.4867 dan persepsi sebesar 58.4407. Ini mencerminkan bahwa skor hasil kuesioner memperlihatkan lebih tingginya harapan dibandingkan dengan persepsi yang ada sekarang. Serta nilai korelasi pada dua set skor yaitu harapan dan persepsi adalah sebesar -0.356 dengan sig 0.193. Angka ini menunjukkan bahwa tidak signifikannya hubungan diantara nilai harapan dan nilai persepsi, atau dapat dikatakan tidak ada kedekatan nilai diantara keduanya. Dan untuk *paired sampled test* nilai sig 0.000 mengindikasikan bahwa nilai antara harapan dan persepsi nasabah berbeda secara signifikan.

Bank Syariah Mandiri KCP. Malabar Tangerang selama ini belum dapat memperhatikan harapan nasabah walaupun persepsi yang dirasakan sudah sangat baik melebihi harapannya. maka gap harus segera dihilangkan agar tercapainya kesesuaian antara persepsi dan harapan nasabah.

Hal ini terbukti dari adanya perbedaan antara harapan dan persepsi nasabah atas *service quality* yang dirasakannya. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan maka terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi nasabah atas *service quality* di Bank Syariah Mandiri KCP.Malabar Tangerang yaitu Gap paling kecil terdapat pada variabel *assurance* sebesar -21,84, terutama pada unsur memberikan rasa aman sebesar -7,3 . *Gap* paling besar yaitu pada variabel *Reliability* sebesar -24,32 terutama pada unsur pelayanan tepat waktu sebesar -8,18. Dengan melakukan perhitungan nilai kesenjangan (*gap*) pada setiap dimensi kualitas pelayanan jasa, maka dapat diketahui sampai sejauh mana tingkat perbedaan antara persepsi dan harapan nasabah pada setiap dimensi tersebut. Dari hasil perhitungan, nilai *gap* negatif tertinggi adalah pada dimensi *reliability*. Sedangkan nilai *gap* negatif terendah terdapat pada dimensi *responsiveness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua *gap* bernilai negatif, dimana harapan lebih kecil bila dibandingkan dengan persepsi nasabah *Gap* paling kecil terletak pada variabel *reliability* terutama pada unsur pelayanan tepat waktu. Maka pihak BSM KCP Malabar hendaknya tidak berhenti untuk memuaskan nasabahnya dengan pelayanan yang baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang disampaikan adalah:

Bank Syariah Mandiri KCP. Malabar tangerang tetaplah memperhatikan harapan dan persepsi nasabah agar dapat memberikan *performance* yang sesuai dengan harapan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP. Malabar Tangerang. Dengan demikian, maka persepsi atas *service quality* akan sesuai dengan harapan nasabah dan bisa melebihi dari harapannya. Dimana sebagai lembaga yang melakukan pelayanan kepada masyarakat, maka pemenuhan harapan bagi nasabah akan selalu mengutamakan kualitas pelayanan prima, itu merupakan hal yang paling utama.

Selanjutnya penulis berharap Bank Syariah Mandiri KCP. Malabar Tangerang menjadi media pemberdayaan ekonomi umat, sehingga kesenjangan sosial di masyarakat dapat di hindarkan.

C. Rekomendasi

1. Kepala Kantor Cabang Pembantu (Muhammad Khotib) menyatakan agar skripsi penelitian di Bank Syariah Mandiri KCP. Malabar Tangerang atas nama Azkah Apriani dapat bermanfaat bagi Manajemen Manajer dan peneliti dapat menjadi bagian dari Bank BSM untuk terus menjalin Silaturahmi. Terima kasih.
2. Operasional (Officer Meliyuliawati) menyatakan semoga penelitian ini bermanfaat untuk pengalaman penulis dan Bank Syariah Mandiri KCP. Malabar Tangerang

Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menginspirasi kita untuk selalu menciptakan hal-hal yang produktif dalam jangka panjang serta dapat menggali ide-ide kreatifitas kita kedepan, dan semoga Bank Syariah Mandiri KCP. Malabar Tangerang akan terus berkembang dan mengangkat derajat perekonomian umat lebih baik untuk masa yang akan datang. Aamiin Yaa Rabbal alamin.