

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan penulis, tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah, maka penulis dapat menyimpulkan :

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan nasabah yang ditunjukkan dengan perolehan koefisien korelasi (r) sebesar **0,817** termasuk kedalam kategori sangat kuat dan diterimanya H_a serta ditolaknya H_o dengan nilai rho hitung $>$ rho tabel ($0,817 > 0,374$) untuk taraf kesalahan 5% serta $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$ ($7,503 > 2,048$) untuk taraf kesalahan 5%.
2. Kualitas pelayanan jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sebesar **0,726**. Dari hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y = 7,195 + 0,726 X$ yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah, yang mana dapat diartikan bahwa jika nilai kualitas pelayanan bertambah 1 maka nilai kepuasan nasabah akan bertambah 0,726. Terdapat pengaruh yang signifikan juga sebesar **56,330** yang artinya diterimanya H_a dan ditolaknya H_o dengan nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($56,330 > 4,20$) untuk taraf kesalahan 5%. Jadi semakin tinggi kualitas pelayanan jasa maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah karena kualitas pelayanan jasa ditentukan bukan oleh produsen tetapi oleh konsumen.

B. Saran-Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan pelayanan para nasabah, sebaiknya Bank Muamalat Indonesia (BMI) Unit Pelayanan Syariah (UPS) Brebes berpedoman pada 5 determinasi kualitas jasa.
2. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan para nasabah, maka dalam memberikan pelayanan hendaknya lebih tanggap dalam memperhatikan masalah-masalah keluhan yang dihadapi oleh para nasabah.
3. Agar pelayanan yang dilaksanakan berjalan dengan efektif dan efisien, sebaiknya pimpinan mengadakan pembinaan lebih lanjut pada karyawannya dalam rangka meningkatkan kemampuan yang berhubungan dengan pengetahuan dan ketrampilan kerja sehari-hari yang menyangkut tentang pelayanan juga keahlian dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
4. Tingginya tingkat persaingan antar bank mengharuskan Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syari'ah Brebes lebih mengkonsentrasikan pada kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, sehingga akan menaikkan citranya dimata nasabah maupun masyarakat.

Demikian kesimpulan dan saran yang bisa penulis kemukakan dengan harapan semoga skripsi ini lebih membuka wawasan berfikir kita tentang kualitas pelayanan jasa sehingga masyarakat lebih mengenal dan mengerti keberadaan kualitas pelayanan jasa di perusahaan jasa khususnya.