

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pengujian oleh peneliti dan telah dilakukan pembahasa mengenai variabel kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah kepada 94 nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1. Pengolahan data dengan bantuan IBM SPSS Statistic 23 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan secara parsial menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari uji-t sebesar $\text{Sig } 0,000 < 0,05$ ($\alpha = 5\%$) dengan nilai t hitung $(6,267) > t$ tabel (1.986) , hal ini dinyatakan H_{a1} diterima, yang artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan secara parsial menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari uji-t sebesar $\text{Sig } 0,000 < 0,05$ ($\alpha = 5\%$) dengan nilai t hitung $(3,873) > t$ tabel (1.986) hal ini dinyatakan H_{a2} diterima, yang artinya bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan secara bersamaan (simultan) menunjukkan nilai F pada uji-f menghasilkan nilai signifikansi dari uji f sebesar $\text{sig. } 0,000 < 0,05$ ($\alpha = 5\%$), dan dengan nilai F hitung sebesar $51,412 > 3,09$ (F tabel), maka H_a diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas layanan (X_1) dan kepercayaan (X_2), secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti mengidentifikasi beberapa implikasi yang perlu diperhatikan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Implikasi-implikasi tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan: Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1 telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Dengan menciptakan lingkungan yang bersih dan nyaman serta penampilan karyawan yang rapi dan profesional, BSI selalu siap memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah. Pelayanan yang diberikan juga selalu akurat, dengan komunikasi yang jelas dan solusi yang tepat untuk setiap kebutuhan nasabah. Karyawan BSI memiliki pengetahuan yang memadai, dapat memberikan bantuan yang efektif, dan menjaga kerahasiaan serta keamanan data nasabah. Hal ini mencerminkan upaya BSI Tanjung Priok 1 dalam memastikan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, kualitas layanan yang telah terjaga dengan baik ini perlu dipertahankan dan terus dikembangkan, agar dapat memenuhi harapan nasabah yang semakin tinggi serta menyesuaikan dengan perkembangan zaman dalam industri perbankan syariah, guna menciptakan pengalaman layanan yang lebih optimal di masa depan.
2. Kepercayaan: Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1 telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah melalui layanan yang konsisten, transparan, dan dapat diandalkan. Perusahaan telah berhasil memenuhi janji-janji yang telah dibuat dan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Dengan menjaga transparansi dalam komunikasi dan transaksi, BSI Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1 memastikan bahwa nasabah merasa aman, dihargai, dan yakin dengan setiap langkah yang diambil. Selain itu, BSI Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1 juga berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah dan memberikan informasi

yang jelas serta transparan, yang membuat nasabah merasa lebih percaya terhadap layanan yang diberikan. Karyawan BSI selalu menghargai dan memperhatikan kepentingan nasabah, serta memastikan bahwa setiap transaksi digital dilakukan dengan tingkat keamanan yang tinggi, memberikan kenyamanan tambahan bagi nasabah. Oleh karena itu, kepercayaan yang telah terbangun ini perlu terus dipertahankan dan dikembangkan, guna menciptakan hubungan yang kuat dengan nasabah serta memastikan kualitas layanan yang semakin optimal di masa depan.

3. Kepuasan Nasabah: Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1 telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses untuk memastikan kepuasan nasabah. Layanan yang diberikan selalu memenuhi harapan nasabah dengan ruang pelayanan yang bersih dan nyaman, menciptakan pengalaman yang menyenangkan saat bertransaksi. BSI juga sangat responsif dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan nasabah, memastikan setiap masalah diselesaikan dengan cepat dan tepat. Selain itu, nasabah merasa sangat puas dengan layanan digital seperti *mobile banking* dan internet banking yang disediakan, yang memudahkan mereka dalam melakukan transaksi secara praktis dan aman. Dengan kualitas layanan yang sangat baik ini, nasabah merasa nyaman dan yakin untuk merekomendasikan BSI Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1 kepada rekan-rekan dan orang terdekat. Oleh karena itu, kualitas layanan yang telah terjaga ini harus terus dipertahankan dan dikembangkan untuk memastikan bahwa BSI terus memberikan layanan terbaik yang memenuhi harapan nasabah di masa depan.

C. Saran

Berdasarkan penelitian yang dihasilkan peneliti memberikan saran bagi pihak-pihak yang terlibat di dalam penelitian ini. Beberapa diantaranya, sebagai berikut :

1. Bagi bank disarankan agar Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1 terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, terutama dalam hal kecepatan, keramahan, dan responsivitas terhadap kebutuhan nasabah. Selain itu, bank perlu memperkuat kepercayaan nasabah dengan menyajikan informasi yang jelas dan transparan, serta memenuhi komitmen yang telah dibuat. Peningkatan sistem keamanan layanan juga menjadi hal yang penting untuk menjaga kenyamanan dan kepercayaan nasabah. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan memperkuat loyalitas dan mendukung perkembangan bank.
2. Bagi Nasabah disarankan untuk secara aktif memberikan umpan balik konstruktif kepada pihak bank mengenai pelayanan yang diterima. Hal ini akan membantu bank untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan nasabah, serta melakukan perbaikan yang diperlukan. Selain itu, nasabah diharapkan untuk memanfaatkan fasilitas dan layanan yang disediakan dengan bijak, serta menjaga hubungan yang baik dengan pihak bank guna memperoleh manfaat maksimal dari layanan yang ada.
3. Bagi peneliti disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan memperluas cakupan sampel, misalnya dengan melibatkan cabang-cabang Bank Syariah Indonesia lainnya atau bank syariah lain sebagai perbandingan. Penelitian selanjutnya juga bisa mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti faktor harga, aksesibilitas, dan kenyamanan layanan digital. Selain itu, penulis dapat mengeksplorasi lebih dalam tentang persepsi nasabah terhadap inovasi teknologi dalam layanan

perbankan syariah, yang dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.

