

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis data yang dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling melalui Partial Least Square* (SEM-PLS), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik, seperti keramahan pegawai, kecepatan pelayanan, serta keamanan transaksi, secara nyata mampu meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Nasabah merasa puas ketika layanan yang mereka terima sesuai atau melebihi ekspektasi yang diharapkan.
2. Variabel kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepercayaan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka rasa percaya nasabah terhadap institusi tersebut akan semakin meningkat. Pelayanan yang profesional dan transparan mampu menumbuhkan keyakinan nasabah bahwa bank dapat diandalkan dalam mengelola dana mereka.
3. Variabel kepercayaan nasabah berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan yang tinggi merupakan salah satu kunci terciptanya kepuasan. Ketika nasabah merasa yakin terhadap integritas dan kompetensi bank, mereka akan merasa lebih nyaman dan puas dalam menggunakan layanan perbankan tersebut.
4. Variabel kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan nasabah melalui kepercayaan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. Dengan kata lain, kualitas layanan yang prima terlebih dahulu menumbuhkan rasa percaya nasabah, yang kemudian secara efektif memperkuat tingkat kepuasan mereka terhadap Bank BJB Syariah KCP Rawamangun

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank BJB Syariah KCP Rawamangun

a. Meningkatkan Responsivitas dan Kompetensi Pegawai

Pihak bank disarankan untuk terus memberikan pelatihan berkala bagi karyawan, khususnya dalam hal kemampuan komunikasi efektif dan kecepatan dalam menangani kendala nasabah, agar persepsi kualitas layanan tetap terjaga di kategori sangat tinggi.

b. Memperkuat Keamanan dan Transparansi

Mengingat kepercayaan adalah faktor kunci, bank perlu memastikan keamanan data dan transaksi nasabah serta memberikan informasi biaya layanan secara lebih transparan untuk menghindari ketidakpastian.

c. Optimalisasi Fasilitas dan Lokasi

Berdasarkan penilaian nasabah, aksesibilitas lokasi dan kenyamanan fasilitas fisik perlu tetap diperhatikan agar nasabah selalu merasa nyaman saat berkunjung ke kantor cabang.

d. Menjadikan Kepercayaan sebagai Strategi Utama

Pihak manajemen perlu memfokuskan strategi pemasaran pada pembangunan reputasi dan integritas, karena kepercayaan terbukti secara signifikan mampu memediasi kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan nasabah yang berkelanjutan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam literatur perbankan syariah, khususnya mengenai hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini memperkuat teori-teori pemasaran jasa dalam konteks lembaga keuangan syariah daerah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti loyalitas nasabah atau citra perusahaan. Selain itu, penelitian masa depan dapat mencakup cakupan wilayah yang lebih luas agar hasil penelitian dapat digeneralisasi pada industri perbankan syariah secara nasional.

