

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan, dengan menggunakan sampel sebanyak 60 nasabah yang sedang atau pernah melakukan transaksi di bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan yang dijadikan sebagai responden. Penelitian ini dilakukan karena mengingat kepuasan merupakan kunci dari suksesnya suatu lembaga penyedia layanan jasa seperti perbankan.

Sudah diketahui bahwa setiap unit usaha baik itu perbankan maupun sektor usaha lain pasti mempunyai ancaman yakni kehilangan konsumen atau nasabah kapan saja, Jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sama dengan harapan nasabah begitulahnya dengan Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan. Oleh karena itu perlu adanya riset mengenai tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah guna mengevaluasi kinerja juga sebagai sarana untuk peningkatan pelayanan agar sesuai atau bahkan melampaui harapan nasabah, dengan begitu risiko kehilangan nasabah bisa lebih diminimalisir.

Melihat dari hal tersebut penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan metode servqual pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diwakili oleh 5 indikator yakni *tangible*, *realibility*, *responsivnes*, *assurance* dan *empathy* kemudian variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yang teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dan didukung dengan wawancara dan dokumentasi. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Dengan tahapan penulis melakukan penelitian dengan menyebar kuesioner selanjutnya adalah olah dan analisis data hasil penelitian. Adapun kesimpulan yang penulis dapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis regresi linier berganda Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *tangible* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan. Kemudian kembali dilakukan penghitungan dengan konsep *servqual* untuk mengetahui tingkat kepuasan dari nasabah dengan hasil bahwa nasabah masih kurang puas dengan pelayanan pada sisi *tangible* (bukti langsung) yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.
2. Berdasarkan analisis regresi linier berganda tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *realibility* terhadap variabel dependennya yakni kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan. Kemudian kembali dilakukan penghitungan dengan konsep *servqual* untuk mengetahui tingkat kepuasan dari nasabah dengan hasil

bahwa nasabah masih kurang puas dengan pelayanan pada sisi realibility yang dibrikan oleh BankSyariah Mandiri KCP Wirobraan.

3. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis regres linier berganda Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *responsivness* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan. Kemudian kembali dilakukan penghitungan dengan konsep penghitungan servqual dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari nasabah dengan menggunakan dengan hasil bahwa nasabah masih kurang puas dengan pelayanan pada sisi responsivenes yang dibrikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.
4. Berdasarkan analisis regres linier berganda Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobraja. Kemudian kembali dilakukan penghitungan dengan konsep servqual untuk mengetahui tingkat kepuasan dari nasabah dengan hasil bahwa nasabah masih kurang puas dengan pelayanan pada sisi assurance yang dibrikan oleh BankSyariah Mandiri KCP Wirobrajan.
5. Berdasarkan analisis regres linier berganda Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *empathy* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan. Kemudian kembali dilakukan penghitungan dengan konsep servqual untuk mengetahui tingkat kepuasan dari nasabah dengan hasil bahwa nasabah masih kurang puas dengan

pelayanan pada sisi empati yang dibrikan oleh BankSyariah Mandiri KCP Wirobraan.

B. Keterbatasan Penelitian

dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan diantaranya:

1. Jumlah sample yang diambil dalam penelitian ini hanya sebanyak 60 nasabah.
2. Data yang didapatkan dari Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan sangat terbatas karena adanya kerahasiaan informasi nasabah yang harus dijaga kerahasiaanya oleh pihak bank.

C. Saran

1. Untuk Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan

Kepada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama pada indikator yang mempunyai kesenjangan yang tinggi antara espektasi dan presepsi nasabah.

2. Untuk Bank Syariah

diharapkan semua bank syariah melakukan riset mengenai kepuasan dari nasabahnya. Karena bisa jadi kurang puas yang dialami oleh nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan juga merupakan gambaran dari ketidak puasn nasabah pada seluruh bank syariah baik yang berada diwilayah Daerah Istimewa Yogyakarta maupun di seluruh wilayah indonesia.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk jumlah responden disesuaikan dengan proporsi nasabah.