

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa:
 - a. Kesesuaian prinsip syariah tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah .
 - b. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada Bank BPD DIY Syariah terbukti. Semakin kualitas pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas.
 - c. Kesesuaian prinsip syariah tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPD DIY Syariah.
 - d. Kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPD DIY Syariah.
 - e. Kepuasan nasabah tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPD DIY Syariah.
 - f. Kepuasan nasabah tidak memediasi hubungan antara kesesuaian

- g. Kepuasan nasabah memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah
- h. Dilihat dari total pengaruh untuk meningkatkan loyalitas nasabah, ternyata lebih efektif melalui kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dari pada kesesuaian prinsip syariah terhadap loyalitas nasabah.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Dari pembahasan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kesesuaian prinsip syariah, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Maka strategi yang diterapkan pihak Bank BPD DIY Syariah terutama dalam bidang loyalitas nasabah harus dapat dilaksanakan dengan baik. Adapun strategi yang dapat diterapkan Bank BPD DIY Syariah berdasarkan analisis yang telah dilakukan adalah:

1. Variabel Kesesuaian Prinsip Syariah

Kesesuaian prinsip syariah tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah pengaruh ini menunjukkan bahwa kesesuaian praktek bank syariah dengan syariat dalam agama Islam menjadi faktor pertimbangan dalam memilih bank. Sebab semakin bank syariah menunjukkan dan mampu menampilkan sebagai bank yang menggunakan syariat Islam dalam praktek kegiatannya, maka semakin meningkatkan

Apabila penerapan sistem perbankan syariah sudah sesuai dengan syariat Islam dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, nasabah akan merasa puas sehingga menimbulkan loyal kepada bank tersebut.

2. Kualitas Pelayanan

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*Tangibles*) harus dimiliki pada Bank BPD DIY Syariah dan pegawai bank karena bukti fisik ini akan terlihat langsung oleh nasabah, maka dari itu bukti fisik harus diperhatikan untuk tetap menarik dan modern.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) karyawan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan, perlu dijaga dan diteruskan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan yang menunjukkan keinginan dan kemampuan pegawai bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh pegawai bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah secara adil. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada pegawai bank berupa

Jaminan (*Assurance*) pegawai bank BPD DIY Syariah pada pengetahuan, kompetensi dan sifat atau perilaku kepada nasabah penting ditingkatkan agar nasabah yakin akan keputusan melakukan transaksi pada Bank BPD DIY Syariah adalah keputusan yang benar dan tepat.

e. Perhatian (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) pegawai Bank BPD DIY Syariah mampu meningkatkan layanan yang dapat memberi kemudahan serta mampu menciptakan hubungan baik dengan nasabah dalam jangka panjang.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah temuan ini menunjukkan bahwa membangun loyalitas berarti membangun kepuasan dan kepuasan adalah syarat utama bagi pelanggan yang loyal kepada bank syariah. Apabila perbandingan tingkat yang diharapkan nasabah sesuai dengan kenyataan apa yang diterima/diperoleh akan menimbulkan loyalitas nasabah.

C. Saran

Saran yang dapat disampaikan sebagai implikasi manajerial dari penelitian adalah sebagai berikut (6 Best Papers FPRS, 2010:135):

1. Bank BPD DIY Syariah tidak dapat mengabaikan peranan kualitas jasa jika ingin membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penonjolan dimensi penerapan syariah memang penting dan berpengaruh

Sehingga pengembangan kualitas jasa dalam perbankan syariah diperlukan integrasi lebih kuat pada nilai syariah. Misalnya kebijakan pada tampilan bank, brosur, orang, interior, eksterior dan sikap karyawan yang mencerminkan penerapan syariah. Penguatan pada atribut-atribut visual penting bagi nasabah untuk meningkatkan kesadaran akan penerapan syariah dalam bank, namun penerapan sehari-hari dalam melayani dan berinteraksi dengan nasabah jauh lebih penting khususnya dalam memenuhi kebutuhan mereka yang menjadi nasabah karena unsur syariah.

2. Perbankan syariah untuk dapat menjamin kepuasan pelanggan tidak hanya mengandalkan penerapan syariah, namun faktor lain juga berpengaruh, yaitu antara lain: jaminan, empati, ketanggapan, kehandalan dan tampilan. Aspek-aspek ini perlu dikembangkan, oleh karena perbankan konvensional umumnya saat ini kuat dalam hal perhatian pada aspek tersebut.
3. Jika perbankan syariah ingin mengembangkan tingkat retensi pelanggan atau bahkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang, maka dapat digunakan pedoman bahwa nasabah yang memandang resiko sebagai hal biasa atau mereka yang termasuk dalam kategori risk taker, lebih memiliki potensi loyal terhadap jasa perbankan syariah. Hal ini sesuai dengan prinsip bagi hasil, dimana manfaat resiko dibagi antara bank dan nasabah. Penonjolan aspek ini dalam

rekrutmen dan memelihara nasabah menjadi penting baik dalam pengembangan jasa, promosi, dan harga. Target pasar para wiraswasta punya potensi untuk dijadikan sasaran pemasaran bank syariah.

D. Keterbatasan

Dalam penelitian ini tentunya peneliti menemukan keterbatasan-keterbatasan baik dalam penyusunan penelitian maupun ketika terjun langsung kelapangan untuk melakukan penelitian. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini di antaranya yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Bank BPD DIY Syariah dan penelitian ini difokuskan pada pengukuran kesesuaian prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah, sehingga pada penelitian yang akan datang dapat dikembangkan dengan menggunakan variabel-variabel lain yang dapat berdampak terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah.
2. Pada penelitian saat ini jumlah responden sebanyak 60 orang sehingga masih dapat dipertimbangkan kembali bila ukuran sampel yang lebih besar diterapkan pada penelitian yang akan datang.
3. Pengambilan data hanya menggunakan kuisisioner, sehingga memungkinkan jawaban responden yang kurang obyektif seperti tergesa-gesa karena kesibukan tertentu dan hal-hal yang lain yang peneliti tidak