

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa ada hubungan yang berpengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan, maka akan semakin rendah tingkat kepuasan konsumen. Konsumen Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta yang menjadi responden dalam penelitian ini sebagian besar memiliki harapan yang tinggi atas peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi dan efektif kepada konsumen akan tetapi konsumen belum mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan, sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta dalam kategori cukup atau sedang

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen adalah 0,271 atau pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen sebesar 27,1% dan sumbangan variabel lain terhadap tingkat kepuasan konsumen sebesar 72,9%. Artinya kualitas pelayanan mampu memberikan pengaruh peningkatan tingkat kepuasan konsumen sebesar 27,1%. Hal ini menunjukkan masih ada faktor lain yang memengaruhi tingkat kepuasan

konsumen dan kontribusinya belum diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor lain tersebut antara lain meliputi karakteristik produk dan jasa, harga, lokasi, fasilitas, citra perusahaan, tata ruang dan dekorasi, suasana serta komunikasi.

Penelitian ini hasilnya menguatkan teori bahwa kualitas pelayanan memiliki mampu mempengaruhi kepuasan konsumen. Pelayanan yang berkualitas membuat konsumen merasa dihargai dan akhirnya merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan instansi. Hal tersebut berarti bahwa penting bagi setiap instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya demi mencapai kepuasan konsumen.

B. Saran

Berkaitan dengan hasil penelitian ilmiah ini, maka penulis mencoba merekomendasikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Bagi Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta, hendaknya terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mengingat bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan menyebabkan masyarakat merasa senang dan akhirnya meningkatkan kepuasan konsumen. Hal itu dapat dilakukan dengan meningkatkan aspek dari kualitas pelayanan seperti meningkatkan bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).
2. Bagi Peneliti selanjutnya yang akan meneliti kepuasan konsumen disarankan untuk mempertimbangkan dan mengkaji faktor lain yang mempengaruhi tingkat kenuasan konsumen misalnya karakteristik produk dan jasa harga