

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari serangkaian tahapan yang telah dilalui dan dibahas sebelumnya, pada bab ini akan membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah cabang Yogyakarta
2. Kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai nasabah pada bank BNI Syariah cabang Yogyakarta
3. Kualitas jasa dan nilai nasabah berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah cabang Yogyakarta
4. Nilai nasabah menjadi variabel intervening yang memediasi hubungan antara kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah. Nilai yang tinggi menyebabkan tingkat kepuasan yang tinggi pula.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Dari pembahasan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa

berpengaruh terhadap nilai nasabah dan kepuasan nasabah. Hal ini dapat

yang dapat diterapkan pihak BNI Syariah terutama dalam bidang kepuasan nasabah berdasarkan analisis yang telah dilakukan adalah:

1. Kualitas Jasa (SERVQUAL)

Dalam dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), berdasarkan pada hasil penelitian diantara lima dimensi tersebut yang perlu lebih diperhatikan adalah pada dimensi *empathy*. Pada dimensi tersebut jawaban nasabah terpecah menjadi beberapa suara. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak semua pegawai bank melayani nasabah sesuai prosedur yang diberikan oleh bank. Pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar semua karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaan. Sehingga akan terbentuk keseragaman yang baik bagi pegawai dalam setiap melayani nasabah.

2. Nilai Nasabah

Nilai nasabah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini, nilai nasabah diukur melalui tiga indikator pertanyaan yaitu: penilaian terhadap keunggulan produk, ketertarikan terhadap bank, dan penilaian terhadap manfaat keseluruhan dari pihak bank. Indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah penilaian terhadap keunggulan produk, hal tersebut menunjukkan bahwa manfaat dari produk jasa yang diberikan oleh bank sesuai dengan

harapan yang dikeluarkan oleh nasabah. Sedangkan indikator terendah yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah rasa ketertarikan terhadap bank, Hal tersebut menunjukkan bahwa pihak bank perlu memperhatikan antara biaya yang dikeluarkan oleh nasabah dengan layanan dan manfaat yang diterima nasabah. Evaluasi terhadap setiap biaya transaksi yang dikeluarkan nasabah agar lebih difokuskan dengan memperhatikan layanan dan persaingan yang ada.

Secara umum, semua bentuk pelayanan yang diberikan oleh bank BNI Syariah Yogyakarta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa BNI Syariah Yogyakarta mampu memenuhi keakuratan dan kecepatan dalam setiap transaksi sehingga memberi makna yang penting bagi nasabah. Tentu saja hal tersebut perlu dipertahankan, mengingat karakteristik nasabah saat ini sangat heterogen dengan tingkat harapan yang tinggi akan kepuasan layanan.

3. Kepuasan Nasabah

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, dua diantaranya yang dibahas dalam penelitian ini yaitu kualitas jasa dan nilai nasabah. Dari dua variabel tersebut mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah.

Nilai nasabah erat kaitannya dengan kualitas jasa. Kualitas jasa yang baik

akan memberikan nilai yang tinggi dan nilai yang tinggi akan memberikan

tingkat kepuasan nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah BNI Syariah merasa puas terhadap produk jasa yang diberikan oleh pihak bank.

C. Saran

1. Agar mampu bertahan di pasar perbankan syariah, BNI Syariah Yogyakarta perlu mengembangkan kualitas jasa dengan penguatan pada aspek syariah. Produk yang dikeluarkan oleh bank harus sesuai dengan tuntunan syariat Islam, misalnya penjelasan produk dan akad yang digunakan, sehingga nasabah tidak menganggap sama antara BNI Syariah dengan BNI Konvensional.
2. Kepuasan nasabah perlu ditingkatkan dengan berupaya mengerti, memahami dan mewujudkan harapan dan keinginan nasabah, karena kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci kesuksesan perusahaan. Nasabah yang merasa puas bisa menjadi iklan terbaik dan akan memberikan keuntungan bagi bank dalam jangka waktu yang panjang, begitupun sebaliknya.
3. Memberikan nilai yang tinggi bagi nasabah merupakan keinginan bank pada umumnya. Pencapaian nilai yang tinggi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya produk jasa yang berkualitas dan sesuai dengan harapan nasabah, pelayanan yang ramah sehingga nasabah mendapatkan manfaat dari biaya yang dibayarkannya.

D. Keterbatasan

Dalam sebuah penelitian tentunya terdapat keterbatasan-keterbatasan baik dalam penyusunan penelitian maupun ketika praktik langsung ke lapangan.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada bank BNI Syariah Yogyakarta dan difokuskan pada pengukuran kualitas jasa (SERVQUAL), nilai nasabah dan kepuasan nasabah. Sehingga jika ada yang akan melakukan penelitian sejenis, dapat dikembangkan dengan menggunakan variabel-variabel lain yang dapat berdampak terhadap kepuasan nasabah.
2. Dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 100 responden dan pengambilan sampel hanya dilakukan pada kantor cabang BNI Syariah