

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, nasabah menganggap kualitas pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah sudah berkualitas, namun belum mencapai pada tingkat harapan nasabah yang maksimal. Dari hasil penelitian diketahui bahwa para nasabah secara umum belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan dari Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah, hal ini dapat terlihat dari tingkat kesesuaian kepuasan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan, maka peneliti mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan. Beberapa saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank

Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah harus lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra yang semakin baik di mata para nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengetahuan

nasabah pada perbankan syariah, serta menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kinerja yang dimiliki Perbankan Syariah yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak hanya faktor pelayanan saja. Sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih baik. Selain itu objek yang dipakai dalam penelitian ini masih satu perbankan sehingga diharapkan peneliti yang akan datang mengambil dari beberapa perbankan syariah yang ada di Indonesia.