

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan data dan analisis yang diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Pedagang Terhadap Pelayanan Perbankan Syariah belum seluruhnya memenuhi kriteria pelayanan prima karena pada item variabel masih terdapat kesenjangan antara nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* karena nilainya negatif.

Dan pedagang merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah masih dirasa kurang dan bisa lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dengan cara diperbanyak karyawan agar menghasilkan pelayanan yg prima .

Dengan ini menggunakan diagram Cartesius diketahui pelayanan mana saja yang harus ditingkatkan dan pelayanan yang terlalu berlebihan sebagai berikut :

- a. Kuadran I yaitu item 14,15 dan 18.
- b. Kuadran II yaitu item 5,10,11,12,21 dan 22.
- c. Kuadran III yaitu item 4,8,13,16,17 dan 19.
- d. Kuadran IV yaitu item 1,2,3,6,7,9 dan 20.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas direkomendasikan kepada petugas pelayanan Perbankan Syariah yang ada di Kasar kalindo Banjarmasin, hendaknya lebih memperhatikan dan memprioritaskan perbaikan pelayanan pada *item* yang berada pada kuadran I yaitu 14 (Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah) , 15 (Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial), 18 (Ketepatan waktu pelayanan). Agar kedepannya Perbankan Syariah yang berada di Pasar Kalindo

Banjarmasin bisa melakukan penambahan karyawan yang ditugaskan disana agar dapat memberikan pelayanan lebih prima.

Dan saran untuk peneliti yang ingin mengambil judul yang sama diharapkan untuk menambahkan metode lainnya agar peneliti selanjutnya mendapatkan hasil yang lebih baik dari penelitian ini.