

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan di lihat dari dimensi *reliability* adalah baik, kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness* adalah baik, kualitas pelayanan dari dimensi *assurance* adalah cukup baik, kualitas pelayanan dari dimensi *empathy* dalah baik, dan kualitas pelayanan dari dimensi *tangibles* adalah sangat baik.
2. Berdasarkan penilaian tingkat kesesuaian yang merupakan rasio antara kenyataan dengan harapan, maka kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi adalah indikator *Tangibles* (97,91 %) dan terendah indikator *Assurance* (77,74%).
3. Berdasarkan hasil korelasi menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan pada PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin dimana hubungan tersebut sebesar 53,7%.

B. Saran

1. Untuk PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin
 - a. Upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin, hendaknya mempertimbangkan faktor-faktor yang menjadi pertimbangan pengguna jasa (nasabah) dalam

mempersepsikan kualitas pelayanan jasa, terutama indikator yang mempunyai korelasi yang tinggi terhadap kepuasan nasabah, khususnya indikator *assurance*. Dengan demikian, walaupun pihak PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin memberikan biaya administrasi yang murah hendaknya tetap memberikan jaminan keamanan pada saat nasabah melakukan transaksi. Selain itu, karena PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin mempunyai reputasi yang cukup baik di kalangan pengusaha perbankan Syariah, maka hendaknya PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin memberikan pelayanan secara maksimal agar tetap dipercaya oleh masyarakat.

- b. PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin hendaknya terus menerus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat pengguna jasa atau nasabah dengan prioritas pada atribut-atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting bagi nasabah, terutama dalam hal peningkatan terhadap kelengkapan peralatan kantor, penambahan jumlah petugas, kelancaran sarana komunikasi, perbaikan waktu pelayanan, meningkatkan wawasan dan pengetahuan petugas.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dari penelitian dengan melakukan Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan dengan karakteristik pengguna jasa perbankan dan juga dengan menindak lanjuti batasan-batasan yang ada agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.