

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pengolahan data analisis data yang telah peneliti lakukan maka dapat diperoleh kesimpulan mengenai tujuan peneliti ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan di BRISyariah KCP Pasar dan membuat strategi yang cocok untuk dikembangkan atau dipertahankan di Bank BRISyariah KCP Pasar Baru.

Adapun kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yang dianalisis dengan *Importance-performance analysis* menghasilkan diagram kartesius yang terbagi empat kuadran yaitu

1. Keandalan (*Reliability*) dimana pada indikator ini terdapat empat atribut yang terbagi ke dalam 3 kuadran. Pada kuadran B terdapat atribut pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah dan karyawan melayani nasabah dengan profesional. Pada kuadran C terdapat atribut karyawan memberikan kesan yang baik sejak pertama kali nasabah datang. Pada kuadran D terdapat atribut kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat.
2. Daya tanggap (*Response times*) dimana pada indikator ini terdapat empat atribut yang terbagi 3 kuadran. Pada kuadran A terdapat atribut karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat. Pada kuadran B terdapat atribut pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tibadan

Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat. Pada kuadran D terdapat atribut Karyawan (*Teller*) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik.

3. Jaminan (*Assurance*) dimana pada indikator ini terdapat empat atribut yang terbagi 4 kuadran. Pada kuadran A terdapat atribut teller berbicara dengan jujur kepada nasabah. Pada kuadran B terdapat atribut komunikasi karyawan bersifat efektif. Pada kuadran C terdapat atribut teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah. Pada kuadran D terdapat atribut keamanan yang diberikan oleh bank.
4. Perhatian (*Emphaty*) dimana pada indikator ini terdapat empat atribut yang terbagi 4 kuadran. Pada kuadran A terdapat atribut perhatian yang tulus karyawan. Pada kuadran B terdapat atribut pemahaman karyawan terhadap nasabah. Pada kuadran C terdapat atribut mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi. Pada kuadran D terdapat atribut Keramahan karyawan kepada nasabah.
5. Wujud fisik (*Tangible*) dimana pada indikator ini terdapat empat atribut yang terbagi 3 kuadran. Pada kuadran A terdapat atribut kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian dan Lokasi Bank BRI Syariah KCP Pasar Baru Banjarmasin strategis. Pada kuadran B terdapat atribut karyawan bernampilan baik saat memberikan pelayanan Pada kuadran C terdapat atribut area parkir yang luas.

Adapun strategi yang dapat dilakukan untuk mengembangkan kualitas pelayanan tersebut dilihat dari posisi kuadran masing-masing atribut. Pada

kuadran A, yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah atribut-atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki maka pihak bank BRISyariah KCP Pasar Baru harus benar-benar mengelola dan memperbaiki kualitas pelayanan pada atribut ini. Pada kuadran B, yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah atribut-atribut yang telah baik dalam pelayanannya, untuk pengembangannya maka pihak Bank BRISyariah KCP Pasar Baru harus mempertahankan pelaksanaan pelayanan pada kuadran ini. Pada kuadran C, yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah atribut-atribut yang tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, namun pelaksanaan pelayanan pada kuadran ini bisa diperbaiki demi mencapai kepuasan nasabah namun tidak perlu memprioritaskannya karena sudah baik dalam pelayanannya, bisa saja dikurangi pelaksanaannya untuk dialokasikan kepada atribut yang perlu perbaikan.

## **B. Saran**

1. Pihak Bank BRISyariah KCP Pasar Baru harus bisa mempertahankan strategi yang sudah bisa memuaskan nasabah
2. Pihak Bank BRISyariah KCP Pasar Baru harus merubah strategi yang membuat nasabah kurang nyaman sehingga pelaksanaan pelayanan kurang memuaskan.