

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Simpulan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah dalam Pelayanan BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani* yang diperoleh melalui proses wawancara, analisis terhadap dimensi kualitas pelayanan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A. Yani secara umum berada pada kategori puas, namun belum mencapai tingkat sangat puas secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan dasar nasabah, terutama dalam hal keramahan pegawai, ketepatan pelayanan, dan keamanan dalam bertransaksi. Namun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan, khususnya pada aspek waktu tunggu dan kenyamanan fasilitas, sehingga kepuasan yang dirasakan belum menyeluruh.
2. Faktor pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A. Yani adalah dimensi *responsiveness* (daya tanggap), terutama yang berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan. Dimensi ini menjadi faktor dominan karena secara langsung dirasakan oleh nasabah selama proses pelayanan berlangsung. Sementara itu, dimensi *tangibles* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan) berperan sebagai faktor pendukung dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

3. Strategi peningkatan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A. Yani perlu dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan aspek pelayanan yang masih memiliki kekurangan. Upaya yang dapat dilakukan meliputi peningkatan kecepatan pelayanan, perbaikan fasilitas fisik, pengembangan kualitas sumber daya manusia, peningkatan edukasi produk syariah, serta pemanfaatan layanan digital. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat dan kepuasan nasabah dapat mencapai tingkat yang lebih optimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak BSI KCP Martapura A. Yani, disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek *responsiveness* (daya tanggap), dengan cara mempercepat proses pelayanan dan mengurangi waktu antrean agar nasabah memperoleh pelayanan yang lebih efisien. Selain itu, peningkatan pada aspek fasilitas fisik (*tangibles*) juga perlu dilakukan, seperti penambahan sarana dan prasarana di ruang tunggu serta penataan ruang yang lebih nyaman, guna meningkatkan kenyamanan nasabah selama berada di bank.
2. Bagi Nasabah, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan, khususnya dalam hal pelayanan kepada nasabah agar lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Di samping itu, peningkatan pemahaman nasabah terhadap

produk perbankan syariah juga perlu dilakukan melalui edukasi yang lebih intensif, sehingga nasabah dapat memahami manfaat dan keunggulan layanan yang tersedia.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan yang lebih luas atau menambahkan Indikator lain yang relevan, sehingga dapat menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan mendalam terkait kepuasan nasabah.