

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian mengenai analisis pengukuran kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan pendekatan Carter studi kasus pada bank Muamalat cabang Jogjakarta. dan setelah melihat hasil analisis data yang dilakukan terhadap responden yang berjumlah 100 orang maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari penelitian yang dilakukan terhadap para konsumen atau nasabah bank Muamalat cabang Jogjakarta, diketahui bahwa harapan atau tingkat kepentingan pada kualitas layanan bank Muamalat adalah “sangat tinggi”, ini terbukti dari skor rata-rata harapan yang menunjukkan nilai 4,2 – 5,00. Namun ada pula tingkat harapan yang menurut konsumen hanya menempati posisi “tinggi” karena skor rata-rata harapan menunjukkan nilai 3,4 – 4,19. Harapan-harapan yang menempati posisi “sangat tinggi” adalah pada atribut a1, b1, f2, f4. Sedangkan harapan-harapan yang menempati posisi “tinggi” adalah pada atribut a2, a3, a4, a5, b2, b3, b4, b5, c1, c2, c3, c4, d1, d2, d3, d4, d5, e1, e2, e3, e4, e5, e6, e7, e8, e9, f1, dan f3. Mayoritas tingkat kepentingan atau harapan yang diharapkan adalah “tinggi”.

2. Dari penelitian yang dilakukan terhadap para konsumen atau nasabah bank Muamalat cabang Jogjakarta, diketahui bahwa persepsi atau tingkat kinerja pada kualitas pelayanan bank Muamalat adalah “sangat baik”, ini terbukti dari skor rata-rata persepsi yang menunjukkan nilai 4,2 – 5,00. Namun ada pula tingkat persepsi yang menurut konsumen hanya menempati posisi “baik” karena skor rata-rata persepsi menunjukkan nilai 3,4 – 4,19. Persepsi-persepsi yang menempati posisi “sangat baik” adalah pada atribut a1, b1,b3, c1, c2, c3, e1, f1, f2, dan f4. Sedangkan persepsi-persepsi yang menempati posisi “baik” adalah pada atribut a2, a3, a4, a5, b2, b4, b5, c4, d1, d2, d3, d4, d5, e2, e3, e4, e5, e6, e7, e8, e9, dan f3. Mayoritas tingkat kinerja atau persepsi menurut konsumen atau nasabah adalah adalah “ baik”.
3. Dari penelitian yang dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius, maka dapat disimpulkan bahwa konsumen sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh bank Muamalat. Dimensi kualitas jasa (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness*) secara keseluruhan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
4. Berdasarkan hasil analisis pada bab IV sebelumnya dimensi kualitas layanan yang harus disempurnakan adalah dimensi Compliance pada butir pertanyaan ke-3 ,mengenai penerapan ketentuan layanan dan produk Islami, lalu pada dimensi Tangibles pada butir pertanyaan no 1 yaitu mengenai tampilan kantor

dan fasilitas fisik bank Muamalat, yang ke tiga adalah pada dimensi empathy pada butir pertanyaan no 8 mengenai tarif layanan yang rendah.

5.2 Saran

Dari penelitian yang dilakukan pada para konsumen atau nasabah pada kualitas pelayanan bank Muamalat cabang Jogjakarta, dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pelayanan yang telah diberikan oleh bank Muamalat cabang Jogjakarta sejauh ini sudah baik (berkualitas). Dan diharapkan mampu mempertahankan kualitas yang sudah baik ini, tetapi akan lebih baik lagi apabila kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan atau nasabah lebih ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Terutama pada dimensi kualitas pelayanan yang berhadapan langsung dengan para pelanggan atau yang dirasakan secara langsung oleh pelanggan, untuk lebih ditingkatkan lagi karena ini akan mempengaruhi pelanggan pada saat bertransaksi di bank Muamalat cabang Jogjakarta.
2. Konsumen secara keseluruhan sudah merasa puas dengan semua fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh bank Muamalat cabang jl. Pierre Tendean Jogjakarta, oleh karena itu setiap karyawan beserta staff manajemen yang lain harus dapat mempertahankan kondisi ini dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang-bidang pelayanan lainnya

yang dirasa masih terdapat beberapa kekurangan, agar nantinya konsumen atau nasabah dapat merasa lebih puas atas seluruh pelayanan yang diberikan oleh bank Muamalat cabang jl. Pierre Tendean Jogjakarta.

