

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden, yang menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri sebagian besar yaitu pria sebanyak 57,3%, tingkat usia yang mendominasi adalah yang berusia di atas 40 tahun yaitu sebanyak 44,7%, pendidikan yang mendominasi adalah Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 84,5%, jenis pekerjaan yang mendominasi adalah wiraswasta yaitu sebanyak 60,2%, dan tingkat penghasilan yaitu yang berpenghasilan di atas Rp. 3.000.000 sebesar 47,6%.
2. Konsumen belum merasa puas dikarenakan masih terdapat GAP yang negatif antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen hal ini dapat dilihat dari kelima dimensi (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Emphaty, dan Assurance*) Bank Syariah Mandiri Yogyakarta belum mampu memenuhi harapan bagi konsumennya, karena antara rata-rata pelayanan yang diharapkan (3,43) lebih besar dari rata-rata pelayanan yang dirasakan (2,89), ditunjukkan dengan rata-rata kesesuaian sebesar 84,24%. Hal ini artinya terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah

Mandiri Yogyakarta dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Dimensi yang paling perlu mendapatkan perhatian adalah *tangibles* karena terdapatnya gap yang paling besar. Dari GAP tersebut dapat diketahui bahwa Dimensi yang paling memuaskan konsumen adalah dimensi *reliability* karena terdapat GAP yang paling kecil

3. Dimensi yang paling memuaskan konsumen adalah dimensi *assurance* karena memiliki rata-rata *performance* yang lebih tinggi daripada dimensi yang lain.
4. Hasil dari perhitungan untuk diagram kartesius adalah untuk  $\bar{x} = 2,91$  dan untuk  $\bar{y} = 3,44$ , jadi performa konsumen terhadap mutu pelayanan jasa Bank Syariah Mandiri Yogyakarta, terletak pada kuadran II yaitu pekerjaan bagus dan tidak perlu ada perubahan dimana pelanggan memberikan nilai tertinggi terhadap keistimewaan yang disediakan dan puas dengan performa keistimewaan (kepentingan dan performa yang tinggi).

## 5.2. Saran

Berdasarkan dari hasil analisis data dan kesimpulan, penulis menyampaikan beberapa saran yang bersangkutan dengan penelitian ini kepada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan perusahaan, yaitu antara lain:

1. Pihak manajemen Bank Syariah Mandiri Yogyakarta perlu meningkatkan kualitas pelayanannya pada dimensi *Tangibles*, karena

dari hasil penelitian diperoleh bahwa GAP pada dimensi tersebut merupakan yang paling tinggi diantara keempat gap dimensi kualitas pelayanan yang lainnya.

2. Pihak manajemen Bank Syariah Mandiri Yogyakarta perlu mempertahankan kualitas layanannya pada dimensi *reliability* yaitu kehandalan dalam memberikan layanan, karena pada dimensi *reliability* memiliki gap yang paling kecil diantara keempat gap dimensi kualitas pelayanan yang lain.
3. Tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan produk jasa yang ditawarkan dengan melakukan pengontrolan secara priodik terhadap produk jasa yang ditawarkan.
4. Secara terus-menerus meningkatkan program pengembangan sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting, guna pencapaian rencana strategis perusahaan
5. Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan adalah memuaskan konsumen atau tidak, maka manajemen Bank Syariah Mandiri Yogyakarta perlu melakukan survei terhadap kepuasan konsumen secara priodik.