

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini telah meneliti tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan pada Bank Syari'ah terhadap keseluruhan kualitas pelayanan yang dilakukan pada Bank Syari'ah Mandiri Cabang Yogyakarta, maka dapat diperoleh hasil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis penelitian (H1) yang menyatakan ada pengaruh yang positif antara dimensi kualitas pelayanan terhadap keseluruhan kualitas pelayanan tidak sepenuhnya diterima, mengingat dari lima dimensi kualitas pelayanan hanya satu variabel saja yang berpengaruh secara signifikan yaitu variabel dimensi *assurance*.
2. Hipotesis penelitian (H2) yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan pada setiap dimensi kualitas pelayanan ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin ditolak. Ini berarti ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan pada setiap dimensi kualitas layanan yang diberikan. Kecuali pada dimensi X3 (*reliability*) yang menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara laki-laki dan perempuan yang ditunjukkan dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari probabilitas

alpha = 0,05. Begitu juga ketika dimensi kualitas pelayanan yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin diuji satu persatu juga tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan, yang ditunjukkan dengan tingkat signifikansi yang lebih besar dari alpha = 0,05 untuk masing-masing atribut yang diuji.

3. Hasil penelitian (H3) yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan pada setiap dimensi kualitas pelayanan ketika responden dikelompokkan berdasarkan usia ditolak. Hal ini berarti ketika responden dikelompokkan berdasarkan usia tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan pada setiap dimensi kualitas layanan yang diberikan. Kecuali pada dimensi *empathy* dan *responsiveness* yang menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan, yang ditunjukkan dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari alpha = 0,05.
4. Hasil penelitian (H4) yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan pada setiap dimensi kualitas pelayanan ketika responden dikelompokkan berdasarkan pendidikan ditolak. Hal ini berarti ketika responden dikelompokkan berdasarkan pendidikan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan pada setiap dimensi kualitas layanan yang diberikan.
5. Hasil penelitian (H5) yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan pada setiap dimensi kualitas pelayanan ketika responden dikelompokkan berdasarkan pendapatan ditolak. Hal ini berarti ketika responden dikelompokkan berdasarkan pendapatan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan pada setiap dimensi kualitas layanan yang diberikan.

6. Hasil penelitian (H6) yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan pada setiap dimensi kualitas pelayanan ketika responden dikelompokkan berdasarkan pekerjaan ditolak. Hal ini berarti ketika responden dikelompokkan berdasarkan pekerjaan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan pada setiap dimensi kualitas layanan yang diberikan. Kecuali pada rata-rata dimensi *Reliability*, *Tangible* dan *Empathy* yang menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan.

## 5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis memberikan beberapa saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan langkah selanjutnya dalam merumuskan kualitas pelayanan secara keseluruhan, antara lain:

1. Untuk meningkatkan level kualitas pelayanan pada Bank Syari'ah Mandiri, pihak Manajemen Bank Syari'ah Mandiri harus memperhatikan perhatiannya pada dimensi kualitas pelayanan khususnya yang berpengaruh secara nyata ketika diuji satu persatu yaitu pada dimensi *assurance*. Dengan kata lain penekanannya lebih ditujukan pada peningkatan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, melalui pelatihan-pelatihan yang dilakukan, juga menyediakan layanan pertimbangan keuangan agar para nasabah terbebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, mengingat Bank Syari'ah Mandiri adalah Bank yang berlabel syari'ah pertimbangan layanan keuangan diperlukan agar nasabah tidak ragu-ragu bahwa transaksi yang dilakukan terbebas dari riba' .

2. Ketika menyediakan kualitas pelayanan atau menyediakan jenis pelayanan baru perlu mempertimbangkan pertimbangan konsumen yang didasarkan pada faktor jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan, dan pekerjaan. Untuk mengimplementasikan tujuan ini Bank Syari'ah Mandiri harus melakukan survey dari waktu ke waktu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan keadaan yang berlaku dan juga sesuai dengan karakteristik konsumen. Begitu juga untuk menciptakan persepsi yang unik di benak pelanggan, agar dinilai berbeda daripada pesaing lain di mata pelanggannya.
3. Bank Syari'ah Mandiri juga perlu meningkatkan penyediaan produk investasi bagi hasil, memberikan ketenangan dan pelayanan dengan waktu yang cepat, membuka banyak conter dan dibuka pada jam yang tepat. Begitu juga perlu meningkatkan dimensi empathy, dalam hal menyediakan lokasi yang mudah dijangkau oleh semua kalangan, meningkat familiaritas bank, meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi, selain itu juga harus meningkatkan dimensi Responsiveness (ketanggapan) terhadap konsumen. Begitu juga perlu bagi Bank Syari'ah Mandiri untuk meningkatkan tampilan fisik Bank agar lebih menarik untuk dipandang, menyediakan tempat parkir yang nyaman, dan membuka banyak cabang operasional, menyesuaikan dengan karakteristik nasabah yang menabung di Bank Syari'ah Mandiri.