

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Syari'ah BTM Surya Kencana Kradenan, dengan judul "APLIKASI CARTER MODEL UNTUK MENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN BANK SYARI'AH", melalui penyebaran kuesioner sebagai cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dan dengan jumlah responden sebanyak 100 orang responden, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan BTM Surya Kencana memiliki tingkat kualitas pelayanan yang *surprise* dan memuaskan dengan tingkat kepuasan konsumen sebesar 102,204%. Pada setiap dimensinya, dimensi norma dan hukum islam (*compliance*) memiliki tingkat kualitas pelayanan *surprise* dan memuaskan dengan tingkat kepuasan konsumen sebesar 110,84%, dimensi jaminan (*assurance*) memiliki tingkat kualitas pelayanan *surprise* dan memuaskan dengan tingkat kepuasan konsumen sebesar 109,96%, dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki tingkat kualitas pelayanan *surprise* dan memuaskan dengan tingkat kepuasan konsumen sebesar 104,36%, dimensi bukti langsung (*tangibles*) memiliki tingkat kualitas pelayanan tidak berkualitas dan tidak memuaskan dengan tingkat kepuasan konsumen sebesar 95,13%, dimensi empati (*empathy*) memiliki tingkat kualitas pelayanan tidak

berkualitas dan tidak memuaskan dengan tingkat kepuasan konsumen sebesar 98,79% dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki tingkat kualitas pelayanan tidak berkualitas dan tidak memuaskan dengan tingkat kepuasan konsumen sebesar 95,12%.

2. Berdasarkan hasil analisa *Importance-Performance*, tidak ada dimensi yang memperoleh prioritas untuk diperbaiki oleh BTM Surya Kencana.
3. Berdasarkan hasil analisa *Importance-Performance*, atribut dimensi yang sebaiknya diperbaiki oleh BTM Surya Kencana terdiri dari: atribut tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Syari'ah yang menarik (4.1) dan atribut transaksi di Bank Syari'ah yang cepat dan efisien (4.2) yang terdapat pada dimensi bukti langsung (*tangibles*), atribut penetapan tarif layanan yang rendah (5.8) dan atribut penyediaan layanan informasi keuangan (5.9) yang terdapat pada dimensi empati (*empathy*) serta atribut pelayanan pada Bank Syari'ah yang cepat dan efisien (6.4) yang terdapat pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Kelima atribut tersebut berada pada kuadran B dimana konsumen memiliki tingkat kepentingan yang tinggi sedangkan tingkat kinerja yang diberikan oleh BTM Surya Kencana dianggap masih kurang.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pada pembahasan di atas, maka ada beberapa saran yang dapat diajukan dan kiranya dapat memberikan dampak positif pada BTM Surya Kencana:

1. Walaupun dalam analisis *Importance-Performance* tidak ada dimensi yang memperoleh prioritas untuk diperbaiki, namun apabila BTM Surya Kencana ingin melakukan peningkatan kualitas, BTM surya kencana sebaiknya memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi Empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Hal itu dikarenakan letak dimensi empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) pada diagram *Importance-Performance* mendekati kuadran B dimana dalam kuadran B dimensi yang berada pada kuadran ini memerlukan perbaikan kualitas pelayanan. Selain itu, dimensi empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) juga memperoleh nilai tidak berkualitas dan tidak memuaskan dari hasil penelitian melalui model *gap* dan setelah itu BTM Surya Kencana disarankan pula untuk meningkatkan kualitas dimensi tangibel (*tangibles*) yang juga memperoleh nilai tidak berkualitas dan tidak memuaskan dari hasil penelitian melalui model *gap*.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi tangible (*tangibles*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*), BTM Surya Kencana dapat lebih memprioritaskannya pada atribut tampilan kantor dan fasilitas fisik bank syari'ah yang menarik (4.1)

dan atribut transaksi di bank syariah yang cepat dan efisien (4.2) yang terdapat pada dimensi tangible (*tangibles*), atribut penetapan tarif layanan yang rendah (5.8) dan atribut penyediaan layanan informasi keuangan (5.9) yang terdapat pada dimensi empati (*empathy*) serta atribut pelayanan pada Bank Syariah yang cepat dan efisien (6.4) yang terdapat pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*).

3. Untuk menghemat biaya kualitas pelayanan, BTM Surya Kencana dapat mengurangi kinerja dimensi kehandalan (*reliability*). Dimensi kehandalan (*reliability*) dipandang memiliki tingkat kepentingan yang rendah sedangkan BTM Surya Kencana memberikan kinerja kualitas pelayanan yang tinggi.
4. Untuk menghemat biaya kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (*reliability*) BTM Surya Kencana dapat memprioritaskannya pada atribut pelayanan yang menyenangkan (3.1).