

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka akan disampaikan kesimpulan-kesimpulan yang sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan. Hasil kesimpulan, yaitu :

1. Harapan pada dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kategori sangat tinggi.
2. Kenyataan pada dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kategori tinggi.
3. Dimensi kehandalan memiliki indikator yang harus diperbaiki kinerjanya. Dimensi kehandalan terdapat pada indikator X2.3 dan X2.4.
4. Dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki indikator yang harus dipertahankan kinerjanya. Dimensi kehandalan terdapat pada indikator X2.2, dimensi daya tanggap terdapat pada indikator X3.2, X3.3 dan X3.4, dimensi jaminan terdapat pada indikator X4.2 dan X4.3, dimensi empati terdapat pada indikator X5.4.
5. Dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan empati memiliki indikator yang tidak perlu ditingkatkan disebabkan tidak menjadi prioritas utama. Dimensi bukti fisik terdapat pada indikator X1.1, X1.2, X1.3 dan X1.4. Dimensi kehandalan terdapat pada indikator X2.1. Dimensi daya tanggap terdapat pada indikator X3.1. Dimensi empati terdapat pada indikator X5.3.
6. Dimensi jaminan dan empati terdapat indikator yang sama sekali tidak perlu ditingkatkan disebabkan sudah cukup dan berlebihan. Dimensi jaminan terdapat

pada indikator X4.1 dan X4.4. Dimensi empati terdapat pada indikator X5.1 dan X5.2.

## **5.2 Implikasi dan Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti dapat memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan Kualitas pelayanan KBIH Al-Barokah Yogyakarta. Saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. KBIH Al-Barokah Yogyakarta harus memperbaiki indikator-indikator pada dimensi daya tanggap dan empati. Indikator yang harus diperbaiki untuk dimensi daya tanggap terdapat pada indikator X3.1 dan X3.2. Dimensi empati terdapat pada indikator X5.1. Disebabkan indikator ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, apabila di perbaiki akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki indikator yang harus dipertahankan kinerjanya oleh KBIH Al-Barokah Yogyakarta. Dimensi kehandalan terdapat pada indikator X2.2, dimensi daya tanggap terdapat pada indikator X3.2, X3.3 dan X3.4, dimensi jaminan terdapat pada indikator X4.2 dan X4.3, dimensi empati terdapat pada indikator X5.4.
3. Pada dimensi bukti fisik yaitu pada indikator X1.1, X1.2, X1.3 dan X1.4, dimensi kehandalan pada indikator X2.1, dimensi daya tanggap pada indikator X3.1 dan dimensi empati pada indikator X5.3 tidak perlu ditingkatkan oleh KBIH Al-Barokah Yogyakarta disebabkan jika ditingkatkan maka tidak akan begitu berpengaruh disebabkan masuk dalam kategori prioritas rendah.

4. Pada dimensi jaminan dan empati terdapat indikator yang tidak perlu untuk ditingkatkan dikarenakan masuk dalam kategori berlebihan dan tidak perlu untuk ditingkatkan oleh KBIH Al-Barokah Yogyakarta. Indikator tersebut adalah X4.1 dan X4.4 untuk dimensi jaminan sedangkan X5.1 dan X5.2 untuk dimensi empati.

