

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan Bank Muamalat Mojokerto diwujudkan melalui adanya berbagai macam fasilitas produk dan layanan untuk nasabah. Beberapa fasilitas tersebut antara lain fasilitas produk yang terdiri atas produk simpanan, pembiayaan, deposito dan giro. Kemudian fasilitas layanan berupa *digital service* meliputi Internet Banking Muamalat, H2H Web Service, Muamalat DIN, ATM Muamalat dan Gerai Muamalat. Namun fokus layanan digital melalui Muamalat DIN yang merupakan *mobile banking* untuk melayani berbagai transaksi keuangan nasabah. Bank Muamalat Mojokerto juga memberikan layanan berupa fasilitas penunjang, baik untuk kantor seperti Lahan Parkir, Ruang Tunggu Antrian, Tempat Pelayanan CS dan Teller, Ruang Meeting Pegawai, Mushola. Kemudian ada ATM di Kantor untuk tarik tunai nasabah dan fasilitas pendukung lain seperti AC, Lampu Ruangan, Tempat Cuci Tangan, Handsanitizer, Sofa.
2. Kepuasan nasabah Bank Muamalat Mojokerto dapat tercermin dari tingkat keluhan yang diterima. Penanganan keluhan dikatakan baik ketika konsumen yang tidak puas dapat diubah menjadi puas serta mereka menjadi pelanggan yang loyal. Berdasarkan data keluhan 2019-2021, terjadi penurunan secara signifikan.

3. Hasil nilai korelasi menunjukkan angka 0,962 yang berarti berdasarkan kriteria korelasi menunjukkan hubungan “sangat kuat” antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan- nasabah (Y). Kemudian melalui hasil uji T, menunjukkan nilai 68,278 dan nilai t table = maka t hitung > t table (68,278 >) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada uji determinasi mendapatkan hasil sebesar 0,925 yang berarti bahwa variabel bebas berupa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel terikat berupa kepuasan nasabah sebesar 92,5% sedangkan sisanya sebesar 7,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

B. Saran

Bank Muamalat Mojokerto perlu mengoptimalkan layanan serta fasilitas pendukung karena ketidakstabilan jumlah komplain yang masuk. Melalui cara tersebut akan dapat meminimalisir jumlah keluhan nasabah. Selain itu Bank Mojokerto perlu memaksimalkan semua layanan digital, sehingga tidak berfokus pada Muamalat DIN saja. Melalui keberagaman layanan digital dapat menciptakan potensi terpenuhinya semua kebutuhan nasabah.