

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan penulis maka dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Muamalat KCP Mojokerto dapat meningkatkan kualitas layanan dengan beberapa indikator didalamnya. Pertama *compliance* (kepatuhan) mematuhi prinsip-prinsip syariah disetiap kegiatan dan karyawan selalu *ontime* ketika datang ke kantor dengan menggunakan pakaian seragam yang sopan yang telah tentukan, mematuhi SOP, melakukan 3S. Kedua *tangibles* (bukti fisik) berupa fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, Ketiga *Responsiveness* (daya tanggap) telah terpenuhi dengan baik menurut nasabah melalui respon yang tanggap terhadap kebutuhan, menerima keluhan nasabah dan memberikan solusi dengan cepat dan tepat. Keempat *Realibility* (Keandalan) yang dinilai nasabah sudah cukup baik dengan kemampuan CS dan Teller dalam memberikan prosedur pelayanan yang sesuai karena adanya evaluasi *service quality* dan *individual service*, Kelima *Assurance* (Jaminan) mampu menumbuhkan kepercayaan dengan etika pelayanan yang sopan dan santun, dan memiliki komitmen menjaga data pribadi nasabah dan yang terakhir *Empathy* (empati) dengan memberikan *small talk* sebagai salah satu cara untuk menenangkan keluhan nasabah, menyebutkan nasabah dengan baik dan benar, mampu mendengar dan menerima cerita nasabah atas kejadian yang dialami.

2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran kualitas pelayanan Bank Muamalat KCP Mojokerto memberikan kepuasan bagi nasabah. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara terhadap nasabah yang mengatakan bahwa para pelayanan khususnya CS dan Teller melayani dengan ramah, sopan dan penuh tanggung jawab dibuktikan selalu membantu keluhan dengan tuntas. Serta mampu memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan harapan nasabah sehingga nasabah merasa puas. Pelayanan yang cukup baik juga di dukung dengan fasilitas yang memadai seperti *mobile banking* Muamalat DIN yang terus mengembangkan fitur layanannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dikerjakan oleh peneliti di lokasi penelitian, terdapat saran peneliti agar meningkatkan kualitas penelitian selanjutnya:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan, sedangkan di Bank Muamalat masih banyak keistimewaan yang dapat diteliti. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti produk atau hal lainnya seperti *green banking*, strategi pengembangan produk, dan lain-lain.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mengeksplor praktik perbankan syariah dari sekedar memahami teori.