

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan pada BPRS Rahma Syariah dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan yang dinilai dengan dimensi CARTER sudah mampu dikatakan cukup baik. Kesimpulannya digambarkan sebagai berikut:

1. Implementasinya aktifitas yang saling menyesuaikan poses antara tujuan dan tindakan serta untuk mencapainya perlu jaringan biokrasi pelaksana secara efektif. Kebijakan dan sasaran yang diungkap informan selaku pegawai serta aktifitas dalam penyesuaian dalam proses antara tujuan dan tindakan telah dijalankan secara maksimal. Salah satu faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menilai perbankan adalah pelayanan yang berpotensi meningkatkan pangsa pasar suatu produk. Dari manajemen kualitas total yang merupakan komitmen kultur oganisasional dalam memuaskan para customer melalui penggunaan sistem peralatan, teknik, serta pelatihan yang terintegritas.
2. Kulaitas pelayanan BPRS Rahma Syariah kediri dalam bentuk penilaian dimensi CARTER sudah cukup baik. Pada dimensi *Compliance*, kepatuhan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dan harus dimiliki oleh BPRS Rahma Syariah dengan memberikan pelayanan tanpa bunga atau riba dan sesuai dengan hukum syariah. Pada dimensi *Assurance*, memastikan bahwa tidak ada subjek yang di

keluhkan tentang keamanan dan terjamin oleh BPRS Rahma Syariah. Dimensi *Responsiveness*, daya tanggap yang dilakukan oleh karyawan kepada nasabah merupakan dimensi yang menunjukkan suatu kemauan dan keinginan perwakilan bank untuk menawarkan jenis bantuan kepada klien. Secara dimensi *Tangibel*, kemampuan fisik secara umum fasilitas yang ada pada BPRS Rahma Syariah mampu memberikan kepuasan pada nasabah, adanya bukti fisik nyata dapat memberikan rasa nyaman bagi nasabah. Pada dimensi *Empathy*, bahwa simpati karyawan BPRS Rahma Syariah mampu meningkatkan layanan yang dapat memberikan kemudahan serta mampu menumbuhkan hubungan baik dengan nasabah dalam jangka waktu panjang jika dilakukan secara terus menerus. Dimensi *Reliability*, nasabah akan merasa aman bila mengetahui bahwa karyawan bank yang melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam menangani proses perbankan..

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikaji pada BPRS Rahma Syariah tentang kualitas pelayanan, kemudian penulis mengemukakan beberapa saran dan rekomendasi berdasarkan temuan penelitian yang bermanfaat untuk perkembangan dan kemajuan serta bagi pihak-pihak yang terlibat. Sebagai berikut:

1. Bagi BPRS Rahma Syariah

Demikian bahwa pelaksana perbankan syariah perihal ini Mengembangkan lebih lanjut informasi mengenai keterampilan ini dan sifat atau perilaku terhadap pelanggan sangatlah penting, diharapkan mampu membangun posisi yang aman dibandingkan dengan bank-bank lain. Pada akhirnya, kualitas pegawai bank yang tak tergoyahkan dalam menyelesaikan pelayanan terjamin secara akurat, cepat, akurat, serta memuaskan perlu dipertahankan, ditingkatkan, dan dipertahankan. Terus konsisten meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan, dalam bentuk kepatuhan hukum syariah yang menjadi indikator utama dalam menjalankan operasional, juga faktor jaminan, daya tanggap terhadap nasabah, kemampuan fisik, dan simpati karyawan serta kehandalan yang membuat pelanggan merasa nyaman serta memuaskan ini berdampak pada kepercayaan sehingga dapat meningkatkan *marketshare* sebuah produk. Tentunya ini untuk kemajuan dalam membina perkembangan kualitas nasabah.

2. Bagi masyarakat.

Diharapkan memberikan informasi gambaran kualitas pelayanan pada PT.BPRS Rahma Syariah sarana melakukan kegiatan yang layak dalam menjalankan ekonomi islam.

3. Bagi akademik

Hasil pengamatan ini dapat dijadikan bukti referensi mengenai dimensi penilaian kualitas pelayanan atau perihal pembahasan yang berkaitan mengenai topik penelitian yang sama. Diharapkan dapat

mejadi penemuan atau cara pandang baru yang bermanfaat serta memperluas cangkupan penelitian terhadap variabel-variabel lainnya seperti loyalitas, citra perusahaan atau brand image perusahaan dan lain-lain.