

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### Kesimpulan

Dari hasil penelitian serta pembahasan yang telah diteliti oleh peneliti, disimpulkan bahwa peran kualitas pelayanan dalam mempertahankan kepuasan nasabah tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun ialah antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dalam memberikan kualitas pelayanan telah menetapkan beberapa indikator kualitas pelayanan yaitu keandalan (reliabilitas), daya tanggap (responsivitas), jaminan (assurance), empati (emphaty), serta bukti fisik (tangibles) yaitu seperti fasilitas berwujud. Dari lima indikator kualitas pelayanan di atas Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun telah menerapkan ke lima indikator tersebut. Hanya saja di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun ini memiliki kekurangan di tempat lahan parkir yang minim ketika nasabah sedang banyak maka nasabah akan bingung untuk tempat parkir dan minimnya staff yang membuat pelayanan sedikit terhambat.
2. Peran kualitas pelayanan dalam mempertahankan kepuasan nasabah tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, dilihat dari indikator kepuasan yakni keseuaian harapan, minat membeli kembali, dan kesedian merekomendasi. Pihak bank memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan nasabah dan secara tidak langsung dapat menumbuhkan rasa nasabah untuk membeli kembali, selain itu dengan kesesuaian harapan nasabah di sini juga berdapat positif

sebab secara tidak langsung nasabah akan suka rela melakukan rekomendasi ke masyarakat dan dapat menjadi iklan berjalan bagi pihak bank.

#### Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun serta dari hasil kesimpulan di atas adapun saran yang dapat diberikan peneliti yaitu sebagai berikut:

##### 1. Bagi pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Bagi pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun diharapkan untuk memberikan tempat lahan parkir yang memadai guna memberi kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah serta diharapkan untuk menambah personil di bagian customer service supaya lebih efisien dalam melayani nasabah.

##### 2. Bagi akademik

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak akademi khususnya pada mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Syariah

##### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya terkait tentang peran kualitas pelayanan dalam mempertahankan kepuasan nasabah. Penelitian ini masih terbilang jauh dari kata sempurna. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memenuhi kekurangan pada penelitian ini. Yaitu lebih memfokuskan pada strategi kualitas pelayanan Sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih maksimal.