BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan dengan pendekatan *importantce perfomance analysis* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan yang penilaiannya mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, emphaty,* dan *tangible* yang mana dimensi-dimensi ini berpengaruh terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atau kepuasan. Namun, yang memiliki pengaruh cukup besar pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan adalah dimensi *reliability* (keandalan).
2. Menurut hasil analisis dari pendekatan *Importance Perfomance Analysis* berdasarkan diagram kartesius faktor yang harus diperbaiki adalah atribut yang masuk kedalam kuadran A yaitu bagian dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (berwujud). Sedangkan yang harus dipertahankan adalah atribut yang masuk kedalam kuadaran B yaitu bagian dari dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), dan *emphaty* (empati).

B. Saran

Berdasarkan pembahasan–pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran yang dapat bermanfaat untuk diperhatikan.

1. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

   Dengan adanya penelitian ini,diharapkan manajemen Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung terus meningkatkan dimensi kualitas pelayanan, sebab seluruh dimensi terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam hal penggunaan jasa layanan. Dan meskipun secara rata- rata seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan, namun bank harus tetap memperbaiki pelayanan yang dianggap penting bagi nasabah tetapi nasabah belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Akademik IAIN Tulungagung

   Semoga penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan dokumentasi sebagai bahan acuan dalam penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada

3. Bagi Peneliti yang Akan Datang

   Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian berikutnya. Sehingga dianjurkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi,dan menggunakan metode yang baru sehingga hasil

penelitiannya lebih baik. Selain itu objek yang dipakai dalam penelitian ini masih satu perbankan sehingga diharapkan peneliti yang akan datang mengambil dari keseluruhan perbankan syariah yang ada di Indonesia.