

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner*, mempengaruhi kepuasan nasabah secara positif, artinya semakin baik *servicescape* (lingkungan layanan), kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah, maka semakin meningkat pula loyalitas dari nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut ini :

1. *Servicescape* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Dalam hal ini yang memiliki pengaruh besar menurut responden adalah dalam indikator fungsional (penataan fasilitas dan petunjuk yang memudahkan nasabah), pada item pertanyaan susunan peralatan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar tersusun rapi. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik *servicescape* pada lembaga yang terbentuk di benak/pikiran nasabah atau masyarakat, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, sehingga nasabah tidak akan mudah tergiur oleh berbagai tawaran dari lembaga lain.

2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini yang memiliki pengaruh besar menurut responden adalah dalam indikator *tangible* (bukti fisik), pada item pertanyaan petugas *frontliner* (*customer service, teller, dan satpam*) selalu dalam posisi siap melayani. hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Begitupun sebaliknya, apabila petugas *frontliner* (*customer service, teller, dan satpam*) tidak dalam posisi siap melayani, maka kepuasan nasabah juga akan ikut menurun. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan *frontliner* yang di berikan kepada nasabah, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, sehingga nasabah akan merekomendasikan kepada orang lain atas pelayanan yang telah dirasakan.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini yang memiliki pengaruh yang besar menurut responden terdapat dalam indikator pelayanan, yaitu pada item pertanyaan kualitas pelayanan yang di berikan petugas Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat baik dan sesuai standar

operasional Bank. Keuasan nasabah ini muncul dari kualitas pelayanan yang di berikan petugas Bank sangat baik dan sesuai standar operasional Bank, sehingga nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar akan berulang kali menggunakan produk di lembaga tersebut sehingga nasabah akan merasa puas sehingga tidak mudah tergiur oleh tawaran lembaga keuangan lain dan merekomendasikan kepada orang lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat. Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan yaitu:

1. Bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Penelitian ini diharapkan berguna bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya. Mempertahankan kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dengan memperbaiki tingkat keprofesionalan karyawannya, dengan menciptakan kualitas pelayanan yang baik di benak nasabah dan masyarakat. Selain itu Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar harus mampu menjaga dan meningkatkan tingkat kepercayaan nasabahnya,

seperti menjaga identitas atau informasi apapun yang berhubungan dengan nasabahnya. Untuk meningkatkan nilai nasabah pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar harus menciptakan nilai yang positif di benak nasabahnya, seperti berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat.

2. Bagi Akademik Institut Agama Islam Negeri Tulungagung

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sehingga memperkaya kajian pustaka sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain buku yang sudah ada dan jurnal.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian dan dapat menambah variabel-variabel yang lain serta tidak terpaku pada salah satu objek tempat penelitian melainkan lebih dari satu objek penelitian.