BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor 6A service excellence yang meliputi *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab) terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Pada penelitian ini, *Ability* (Kemampuan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Hal ini dikarenakan setiap karyawan khususnya *teller* dan *customer service* mampu menjelaskan dengan baik terkait produk yang mereka tawarkan. *Teller* dan *Customer Service* mampu mengetahui setiap kebutuhan nasabah dan mereka mampu berkomunikasi dengan lancar dan baik.
2. Pada penelitian ini, *Attitude* (Sikap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Hal ini dikarenakan karyawan dalam memberikan pelayanan bersikap ramah dan bertutur kata dengan baik kepada para nasabah, memandang nasabah dengan sama rata atau tidak membeda bedakan, melayani dengan *positif thinking* dan logis serta penuh dengan sikap menghargai setiap keputusan yang diambil oleh nasabah.

3. Pada penelitian ini, *Appearance* (Penampilan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Hal ini dikarenakan karyawan dalam memberikan pelayanan selalu mengenakan pakaian yang sopan dan rapi sesuai peraturan serta mampu memadu padankan warna pakaian sehingga terkesan serasi dan cocok.
4. Pada penelitian ini, *Attention* (Perhatian) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Hal ini dikarenakan karyawan dalam memberikan pelayanan selalu mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan nasabah, memberikan perhatian penuh kepada nasabah serta karyawan tidak pernah memotong pembicaraan nasabah dan selalu menunggu nasabah dalam menyampaikan keluhannya.
5. Pada penelitian ini, *Action* (Tindakan), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Hal ini dikarenakan karyawan khususnya *Customer Service* dan *Teller* menyelesaikan dengan baik kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat. Selain itu dalam menjelaskan sesuatu kepada nasabah, para karyawan dapat menyimpulkan dan menegaskan sehingga nasabah merasa jelas dan gamblang.
6. Pada penelitian ini, *Accountability* (Tanggung Jawab) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Hal ini dikarenakan karyawan selalu bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada para nasabah, dan juga bertanggung

jawab dalam memberikan kemudahan terhadap setiap adanya pengaduan serta keluhan dari nasabah.

7. Pada penelitian ini seluruh faktor 6A yang terdiri dari *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji F.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran yang diajukan untuk mengatasi kendala-kendala dan memaksimalkan sistem pelayanan yang nantinya akan sangat berpengaruh terhadap eksistensi lembaga, yaitu:

1. Bagi Akademik

   Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku. Selain itu pihak kampus harus semakin meningkatkan karya hasil penelitian bagi mahasiswanya.

2. Bagi Lembaga

   Berpaku dari hasil penelitian di atas, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri agar tetap mempertahankan nilai-nilai dalam kualitas

pelayanan, selain itu lembaga harus selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan, walaupun memang secara garis besar telah terpenuhi sebagai pelayanan yang berkualitas,. Akan tetapi dari sisi tertentu masih ada nilai yang belum terpenuhi, terutama dalam hal manajemen waktu dan ketepatan waktu. Apabila lembaga mampu memberikan solusi kedepannya nasabah BMI akan selalu setia menggunakan jasa lembaga keuangan sebagai sarana dalam pemenuhan kebutuhannya.

3. Bagi Peneliti yang akan datang

   Diharapkan peneliti yang akan datang dapat mengembangkan pengetahuan yang berkaitan dengan faktor 6A *service excellence* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, dengan catatan kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini hendaknya diperbaiki dan dijadikan acuan untuk lebih baik lagi.