

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan secara teoritis maupun empiris dari hasil data penelitian tentang “Ekspektasi Eks. Nasabah Bank Syariah Mandiri Pasca *Merger* Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman”, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Ekspektasi Nasabah dalam Pelayanan Pada Saat Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman

Kualitas pelayanan yang akan membuat para nasabah merasa lebih puas meliputi 5 indikator ialah : Bantuk Fisik (*Tangible*), Empaty (*Empathy*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Relibility*), Kepastian (*Assurance*), yang diterapkan Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman dalam memberikan pelayanan pada nasabah, dari ke 5 indikator kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan dari hasil penelitian dengan metode wawancara dan observasai bahwa para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulunaggung Sudirman pada saat pandemi Covid-19.

2. Ekspektasi Nasabah Dalam Tempat Pada Saat Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman

Kualitas tempat yang akan membuat nasabahnya merasa puas terdapat 4 indikator penting antara lain : akses, fasilitas, lingkungan dan tempat parkir yang di berikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman. Dari ke 4 indikator tersebut dapat disimpulkan

bahwa nasabah memiliki kepuasan kualitas tempat yang terdiri dari akses, fasilitas, lingkungan akan tetapi nasabah memiliki ekspektasi yang besar terhadap tempat parkir yang diberikan 1 informan dari 5 informan mengatakan tidak puas terhadap tempat parkir yang diberikan.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan penambahan wacana dalam mengambil kebijakan mengenai pelayanan dan tempat pasca *Merger* Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman, sehingga nasabah tetap memilih dan mempercayai Bank Syariah Indonesia.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi masyarakat untuk menambah wawasan atau ilmu tentang pelayanan dan tempat di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman saat pandemi Covid-19.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan penelitian dengan ruang lingkup yang lebih luas dan lebih baiknya menambah referensi agar menunjang penelitian, serta hendaknya memilih narasumber yang lebih mengetahui tentang pokok bahasan dan berpengalaman, sehingga untuk hasil penelitian selanjutnya dapat mencerminkan keadaan yang sesungguhnya dilapangan.