

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank BRIS KCP Cimahi, maka dapat didapati kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan islami yang dilaksanakan oleh BRIS KCP Cimahi telah sesuai dengan prinsip syariah, yaitu *compliance, assurance, reability, tangible, empathy, dan responsiveness*.
2. Dilihat dari hasil penelitian, pelaksanaan kualitas pelayanan islami di BRIS KCP Cimahi dinilai baik oleh nasabah dengan skor kumulatif 3463. Artinya nasabah telah merasakan kualitas pelayanan islami yang diberikan oleh BRIS KCP Cimahi.
3. Tingkat keputusan nasabah dalam memilih BRIS KCP Cimahi dinilai tinggi, dilihat dari skor kontinum sebesar 884. Artinya nasabah memilih bank BRIS KCP Cimahi karena kualitas pelayanan islami yang diberikan oleh bank.
4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih BRIS KCP Cimahi. Dengan nilai t hitung (8,830) > t tabel (2,069). Hasil uji juga menunjukkan kualitas pelayanan islami berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih BRIS KCP Cimahi.

5.2 Saran

Tanpa mengurangi rasa hormat penulis memberikan saran membangun kepada BRI Syariah KCP Cimahi dengan harapan bisa menjadi acuan keputusan manajemen untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan.

1. Pengetahuan karyawan mengenai bank syariah lebih diperluas, karena masih banyak karyawan yang berasal dari bank konvensional dan tidak memiliki dasar perbankan syariah, hendaknya bank dapat mengadakan training atau seminar tentang bank syariah.
2. Pelayanan yang adil kepada setiap nasabah lebih diutamakan terutama pada sisi antrian nasabah harus berurutan dan menyediakan nomor antrian sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.
3. ATM BRI Syariah di Kota Cimahi masih sangat terbatas sehingga perlu adanya penambahan unit untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi melalui ATM.
4. Area parkir hendaknya diperluas, karena hanya dapat menampung 2 kendaraan roda empat saja padahal banyak nasabah yang menggunakan mobil untuk datang ke bank.