

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Cabang Mataram sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Hanya saja terdapat beberapa faktor yang perlu segera diatasi seperti jaringan ATM yang masih sering terjadi *offline* maupun jumlah kantor pembantu dan mesin ATM yang kurang memadai. Dalam hal ini Bank Muamalat Cabang Mataram telah melakukan peningkatan dan perbaikan setiap tahunnya terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Seperti penambahan fitur *mobile banking*. Hal ini merupakan upaya yang sangat efektif untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada masing-masing perbankan.
2. Dari berbagai persepsi subjek dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan perbankan ada 6 (enam) faktor-faktor komponen, diantaranya kepatuhan (*compliance*) berupa layanan produk yang diterapkan dengan jaminan bagi hasil tanpa pembebanan biaya bunga terhadap tabungan maupun pinjaman, bukti langsung (*tangible*) berupa fasilitas fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah merupakan poin utama yang dapat menimbulkan persepsi positif dibenak nasabah, keandalan (*reability*) berupa kemampuan dalam menyelenggarakan jasa dengan akurat, konsisten dan dapat diandalkan, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kebijakan untuk membantu dan

memberi pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jaminan (*assurance*) berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan untuk menjaga kepercayaan, dan terakhir faktor empati (*empathy*) berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah dan melayani nasabah dengan baik dan sesuai kemauan nasabah.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Mataram, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Seharusnya Bank Muamalat Cabang Mataram meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menambah kantor cabang baru dan disesuaikan dengan tingkat promosi yang tinggi kepada masyarakat sekitar. Agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya mampu meningkatkan jumlah nasabah yang bertransaksi dan Cabang Muamat lebih luas dan lebih dikenal banyak masyarakat.
2. Bagi Karyawan mampu membuat Nasabah lebih nyaman dan merasa aman dalam bertransaksi, dan tidak membuat para nasabah untuk mengantri lama, tentunya demi kemajuan perkembangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan membuat para nasabah lebih puas dan nyaman. Karna yang terpenting adalah kepuasan Nasabah.

3. Bagi Bank Muamalat Cabang Mataram mampu meningkatkan keamanan area parkir kendaraan nasabah, sehingga nasabah tidak merasa khawatir, khusus bagi skuritiy atau satpamnya tetaplah sopan, dan ramah terhadap nasabah, saya salut pada satpamnya yang ramah ketika saya datag berkunjung.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Tavid Junaidi, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Bank Syariah (studi pada Nasabah Bank Syariah di Profinsi Riu)
- Achmad Tavip Junedi. Jurnal Manajemen. Vol 10, Nomor 1 Maret 2012. TRAKREDITASI SK DIRJEN DIKTI Nomor. 66b/DIKTI/KEP/2011. ISSN: 1693-5241.
- Amstrong Kotler dan, 1998. Pendekatan dalam penetapan harga. Jilid I, Jakarta Prenballindo
- Amstrong dan kotler (2008): <https://eprints.dinus.ac.id> Amstrong dan kotler (2008). Kualitas produk. <https://eprints.dinus.ac.id>
- Antonio (2007). Mengatakn Tentang "*Money is not number one capital in business, the number one is trust* (Uang bukanlah modal utama dalam bisnis, yang utama adalah kepercayaan).
- Arifin, 2003. Pengaruh Kualitas Layanan Penanganan Keluhan. Anindhyta Budiarti. EKUITAS. Akreditasi No.110/DIKTI/Kep/2009. ISSN 1411-1393. Ekuitas Vol 15 No.2
- Aritonang (2005) dalam Garvin. Mengungkapkan indicator yang dapat digunakan mengukur .id kualitas produk. <https://eprints.ms.ac.id>
- Budiarti, 2011, Anindhyta, Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum. EKUITAS, Akreditasi No.110/DIKTI/Kep/2009. ISSN 1411-0393

Berry Parasuraman (1996). Zeithmal, Faktor yang menentynkan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan. *Journal of Marketing* [https://repository. Bakrie.ac.id](https://repository.Bakrie.ac.id)

Caruna. 2002. Pengaruh Kualitas Layanan Penanganan Keluhan. Anindhyta Budiarti. EKUITAS. Akreditasi No.110/DIKTI/Kep/2009. ISSN 1411-1393. Ekuitas Vol 15 No.2 Juni 2011 Dutka, A. 1994. *American Marketing Association, AMA Handbook for Customer Satisfaction, NTC Business Books*

et al (1985). Parasuraman. Hal Penting yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan. <https://eprints.uny.ac.id>

et al (1998). Parasuraman, Kualitas Pelayanan. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality. Journal of Retailing*, Vol. 64, No 1,

et al, 1990 Engel, James F, et al, *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: FX. Budiyanto. Perilaku Konsumen, jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta

Fendi Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta. Andi Offset

ISO 9000. Pengertian Kualitas Pelayanan. E-Jurnal.uajy.ac.id

I Wayan Sujana (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah di Kota BauBau. *Jurnal Imiah Manajemen EMOR (Ekonomi Manajemen Orintasi Riset)*. Vol. 3, Nomor: 2, Hal 187-199. e- ISSN: 2581-2262. p- ISSN: 2579-4744.

Kertajaya 2002. Mengungkap indicator penilaian Harga, <https://elib.unikom.ac.id>

Kotler Philip. 2000, Kualitas Produk. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia

- Kotler (2006). Kualitas Pelayanan. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium Jilid I, Jakarta: PT prehalinndo. <https://cpre.ac.id>
- Kusumasitta (2014) dalam Blison. Manfaat Kualitas Pelayanan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah di Kota Bau-bau.
- Kotler dan Keller (2012) kepuasan pelanggan. Openlibrarx.telkomuniversity.ac.id
- Mowen, 1995. Prilaku dan pengertian Pelayanan, Jakarta
- Sutisna Mudie dan Cottam dalam Tjiptono (1996). dalam Strategi Pelanggan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.
- Teuku Alansyah Shabri. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syariah Kuala. Vol 1, Nomor. 1, November 2012. ISSN 2302-0199. Pp. 32-39
- Owen(2001) dan Othman. *“Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic Bank: A case study in Kuawit Finance House*
- Parasuraman, et al(1988) Kotler (2006) dan penelitian Andreassen dan Linstad (1998), Tjiptono (2005),. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. “Analisis Pengaruh Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. Achmad Tavip Junedi. Jurnal Manajemen. Vol 10, Nomor 1 Maret 2012. TRAKREDITASI SK DIRJEN DIKTI Nomor. 66b/DIKTI/KEP/2011. ISSN: 1693-5241.
- Pililip Kotler, 2000. Manajemen Pemasaran, Metode Penetapan Harga. Edisi Melenium. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia Sugiarto dalam Lupiyoadi (2010). Loyalitas Pelanggan. . Kepuasan Nasabah. Manfaat

Kualitas Pelayanan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah di Kta Bau-bau. I Wayan Sujana. Jurnal Imiah Manajemen EMOR (Ekonomi Manajemen Orintasi Riset). Vol. 3, Nomor: 2, e- ISSN: 2581-2262. p- ISSN: 2579-4744

Sunarto (2006). Kualitas Produk. Strategi Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta:UST PRESS

Sunyoto, 2013. Kepuasan Nasabah. Manfaat Kualitas Pelayanan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah di Kta Bau-bau. I Wayan Sujana. Jurnal Imiah Manajemen EMOR (Ekonomi Manajemen Orintasi Riset). Vol. 3, Nomor: 2. e- ISSN: 2581-2262. p- ISSN: 2579-4744

Teuku Alansyah Shabri (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syariah Kuala. Vol 1, Nomor. 1, November 2012. ISSN 2302-0199. Pp. 32-39

Tjiptono, 1996. Strategi untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Teuku Alansyah Shabri. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syariah Kuala. Vol 1, Nomor. 1, November 2012. ISSN 2302-0199. Pp. 32-39

Tjiptono 2000 dalam kotler <https://repository.usd.acid>

Tjiptono, 2008. Strategi Pemasaran, Tujuan Penetapan Harga. Andi.Yogyakarta

Tjiptono Fendy. (1997). Ditinjau Dari Segi Berwujud Produk. Penerbit Andi-Offset,
Yogyakarta

Tjiptono (1997) dalam Garvin (1998). Ada delapan dimensi produk.

<https://elib.unikom.ac.id>

Umar Husein (2002). Metode Penelitian. Dalam kualitas pelayanan terhadap
kepuasan nasabah. Jakarta. Bank Muammalat Cabang Mataram

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 Tentang
Perbankan Syariah Undang-undang Nomor 21 2008 Tentang Perbankan
Syariah dan Bank Syariah

Wright. 2007 dan Lovelock. *Manjemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Tlp.639180-0633723 Mataram

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Ogastiana
NIM : 216120192
Konsentrasi : Perbankan
Dosen Pembimbing II : Baiq Reinelda Tri Yunarni, SE.,MAk.
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Muamalat Cabang Mataram."

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1	1/8/20		BAB IV	
2	8/8/20		KESIMPULAN - SARAN - DAFTAR PUSTAKA	
3	11/8/20		ACC KEDOSAN 1	

Mataram, 18 Agustus 2020

Mengetahui,

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Dosen Pembimbing II

Ketua

Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM
NIDN : 082810404

Baiq Reinelda Tri Yunarni, SE.,MAk.
NIDN.0831126204



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Tlp.639180-0633723 Mataram

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Ogastiana
NIM : 216120192
Konsentrasi : Perbankan
Dosen Pembimbing I : Drs. Amil, MM.
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Muamalat Cabang Mataram."

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1	15/8-20		Bab 3 dan bab IV - Pembahasan Keanggotaan dan peran keanggotaan dan peran	
2	18/8-20		- waktu penelitian Ade wah singji	
3				

Mataram, 18 Agustus 2020

Mengetahui,

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Ketua

Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM
NIDN : 082810404

Dosen Pembimbing I

Drs. Amil, MM.
NIDN.0831126204