

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Dari analisis faktor, maka peneliti dapat menyimpulkan:
 - a. Atribut-atribut yang dibutuhkan nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Yogyakarta antara lain:
 - 1) Aspek kemampunyataan (*tangible*) yang meliputi: penampilan fisik gedung dan kenyamanan.
 - 2) Aspek keandalan (*reliability*) yang meliputi: kemampuan dan profesionalitas karyawan dalam pelayanan nasabah dan komitmen.
 - 3) Aspek jaminan (*assurance*) yaitu: satu, jaminan keamanan dana nasabah dan citra bank yang berprinsip syariah; dan kedua, kualitas pelayanan dan kemampuan komunikasi serta sopan/santun karyawan.
 - 4) Aspek kecepattanggapan (*responsiveness*) meliputi: satu, kemudahan lokasi bank dan jam kerja; dan kedua, kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi produk, membantu kesulitan, serta memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.
 - 5) Aspek *emphaty* yaitu: kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian dan masukan/laporan serta meninjau

b. Atribu-atribut yang dibutuhkan nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta antara lain:

- 1) Aspek kemampunyataan (*tangible*) yang meliputi: jenis layanan, penampilan fisik gedung, kenyamanan, ketersediaan informasi produk, dan kualitas layanan.
- 2) Aspek keandalan (*reliability*) yaitu: satu, kemudahan fasilitas dengan teknologi perbankan modern; dan kedua, kemampuan dan profesionalitas karyawan dalam pelayanan nasabah serta komitmen.
- 3) Aspek jaminan (*assurance*) yaitu: satu, citra bank yang berprinsip syariah dan kualitas pelayanan; dan kedua, kemampuan karyawan membina komunikasi serta sikap sopan/santun dengan nasabah.
- 4) Aspek kecepattanggapan (*responsiveness*) meliputi: kemudahan jangkauan lokasi bank dan jam kerja, kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi kelengkapan produk dan membantu kesulitan serta memahami kebutuhan nasabah.
- 5) Aspek *emphaty* yaitu: kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian, dan masukan/saran serta menjalin silaturahmi dengan nasabah.

c. Atribut-atibut yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah BTN Syariah

Kantor Cabang Yogyakarta antara lain:

- 1) Aspek kemampunyataan (*icragible*) meliputi: jenis layanan, pelayanan fisik gedung, kenyamanan, ketersediaan informasi produk, dan kualitas layanan.
 - 2) Aspek keandalan (*reliability*) meliputi: kemudahan fasilitas dengan teknologi perbankan modern dan komitmen.
 - 3) Aspek jaminan (*assurance*) meliputi: kemampuan karyawan dalam membina komunikasi dan sikap sopan/santun dengan nasabah.
 - 4) Aspek kecepattanggapan (*responseveness*) yaitu: satu, kemudahan jaungkauan lokasi bank; dan kedua, kemampuan karyawan dalam membantu kesulitan serta memahami kebutuhan nasabah.
 - 5) Aspek *emphaty* meliputi: kemampuan karyawan dalam memberikan masukan/saran dan menjalin silaturahmi dengan nasabah.
2. Hasil uji MDS (*Multi Dimension Scalling*) menunjukkan bahwa nasabah mempersepsikan BSM dan BTN Syariah memiliki posisi yang berdekatan/bersaing ketat, sedangkan BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dipersepsikan oleh nasabah jauh lebih baik dibandingkan dengan kedua bank syaria tersebut dalam jasa layanan perbankan syariah.
 3. Hasil uji analisis kluster menunjukkan semakin kecil nilai distance (ED), maka semakin dekat tingkat pesaing antar bank tersebut. sehingga BSM-BTN Syariah adalah pesaing terdekat dibandingkan dengan BSM – BRI Syariah dan BTN Syariah – BRI Syariah..

B. Saran

Sebagai penutup dalam penelitian ini, penulis akan mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Industri perbankan syariah di Yogyakarta hendaknya lebih meningkatkan kualitas atribut-atribut yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah dalam jasa layanan perbankan syariah, sebab persaingan industri perbankan syariah semakin ketat. Ini terlihat dari hasil uji MDS yang menunjukkan adanya posisi yang saling berdekatan antar perbankan syariah dalam atribut kualitas layanan perbankan syariah.
2. Diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai atribut-atribut yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah dalam jasa layanan perbankan syariah