

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pengujian hipotesis kelima sub variabel keyakinan yang menjadi parameter mutu pelayanan di BPRS Carana Kiat Andalas Bukittinggi dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif mutu pelayanan pada aspek keyakinan nasabah menaruh harapan yang sangat besar terhadap pelayanan yang diberikan BPRS Carana Kiat Andalas.
2. Berdasarkan analisis deskriptif mutu pelayanan terhadap aspek keyakinan menurut nasabah setelah menerima pelayanan dari BPRS Carana Kiat Andalas Bukittinggi adalah sudah baik dan memuaskan
3. Berdasarkan uji *wilcoxon* terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat signifikansi 5% atau pada tingkat kepercayaan 95% atas penilaian mutu pelayanan terhadap nasabah penabung pada sub variabel keyakinan yang meliputi: keramahan karyawan dalam melayani nasabah, kesopanan karyawan dalam melayani nasabah, pengetahuan karyawan bank syariah kejujuran karyawan dalam setiap transaksi dan keterampilannya dalam menangani keluhan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas mutu pelayanan BPRS Carana Kiat Andalas masih terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima nasabah maka saran penulis kepada manajemen BPRS Carana Kiat Andalas mengenai mutu pelayanan bahwa pihak manajemen perlu melakukan perbaikandalam pelayanan karena mutu pelayanan sangat berpengaruh terhadap pemasaran produk bank syariah dan citra bank syariah dimata masyarakat. Perbaikan pelayanan ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan *service excellent* atau mengadakan seminar pelayanan prima kepada karyawan agar pelayanan yang diberikan BPRS Carana Kiat Andalas dapat memuaskan nasabah.

Mutu pelayanan BPRS Carana Kiat Andalas yang telah sesuai dengan etika Islam harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi terutama mengenai pengetahuan karyawan tentang prinsip-prinsip dan operasional bank syariah agar dapat eksis diduniaperbknk khususnya untuk menghadapi persaingan dengan bank syariah lainnya. Secara keseluruhan pelayanan BPRS Carana Kiat Andalas telah baik dan sesuai dengan etika pelayanan dalam Islam tetapi untuk lebih meningkatkan, mempertahankan nasabah dan meningkatkan citra bank, BPRS Carana Kiat Andalas harus menjujung tinggi etika Islam dalam bekerja.