

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Implementasi kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta loyalitas nasabah. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, bahwa implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah dapat dianalisis melalui lima dimensi. Secara umum kualitas pelayan ini sudah berjalan dengan cukup baik dan memberikan pengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik) meliputi fasilitas pelayanan yang tersedia, peralatan kerja yang memadai, pemanfaatan teknologi, serta penampilan karyawan yang rapi memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi. Namun, ruang tunggu dan area parkir masih dinilai kurang luas ketika jumlah nasabah ramai.
2. *Reliability* (keandalan), karyawan mampu memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya sesuai dengan janji yang diberikan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan, Keandalan karyawan dalam memberikan informasi dan melayani transaksi juga mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), karyawan menunjukkan sikap yang cepat, sigap, dan tepat dalam menanggapi kebutuhan, permintaan, serta keluhan nasabah. Pelayanan yang tanggap membuat nasabah merasa diperhatikan dan dihargai sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.
4. *Assurance* (jaminan), karyawan mampu memberikan pelayanan dengan profesional, sopan, dan tanggung jawab dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.
5. *Empathy* (empati), telah berjalan cukup baik melalui perhatian personal, pemahaman kebutuhan nasabah, serta pelayanan yang ramah dan peduli. Hal ini mampu menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan nasabah. Namun, masih terdapat karyawan yang dinilai kurang ramah dalam memberikan pelayanan pada kondisi tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan empati belum sepenuhnya konsisten.

B. Saran

Berikut adalah saran yang penulis dapat berikan berdasarkan hasil penelitian:

1. BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, seperti memperluas atau menata ruang tunggu agar lebih nyaman. Dengan fasilitas yang lebih baik,

nasabah akan merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi (*Tangible*).

2. BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat perlu mempertahankan konsistensi pelayanan yang telah berjalan dengan baik serta terus meningkatkan ketelitian dan ketepatan dalam melayani nasabah. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap lembaga (*Reliability*).
3. Karyawan diharapkan dapat terus meningkatkan kecepatan dan ketanggapan dalam melayani kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan nasabah. Pelayanan yang cepat dan tepat akan memberikan kepuasan bagi nasabah serta meningkatkan citra positif lembaga (*Responsiveness*).
4. BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat perlu terus meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan pelayanan. Selain itu, keamanan transaksi dan kerahasiaan data nasabah harus tetap dijaga untuk mempertahankan kepercayaan nasabah (*Assurance*).
5. Karyawan diharapkan dapat meningkatkan sikap profesional dan keramahan agar kepuasan dan loyalitas nasabah dapat terus meningkat. Perhatian yang tulus kepada setiap nasabah akan menciptakan hubungan yang baik sehingga nasabah merasa dihargai dan semakin loyal terhadap BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat (*Empathy*).

Bagi peneliti berikutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian ini dengan mengeksplorasi faktor-faktor lain yang turut memengaruhi peningkatan jumlah nasabah.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*, 1(1).
- Aryanto, U. (2018). Metode Penelitian Madrasah Tsanawiyah Al Huda Bandung Tulungagung. Madrasah. *Metode Penelitian*, 1, 32–41.
- Bmt, D. I., Kalibaru, M., & Banyuwangi, K. (2022). 1,2,3 . 2(2), 208–219.
- Cabang, B., Buaya, L., & Padang, K. (2025). 1 , 2 1,2. 06(4), 198–212.
- Conference, I., & Studies, I. (2022). 33.
- Farhani, A. (2013). *Dimension Of Service Quality (Rater) On Consumer Satisfaction*. 2012, 42–53.
- Handayani, S. (n.d.). *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia*.
- Hasriani, H. (2009). Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Makassar Melalui Strategi Promosi. *AkMen Jurnal Ilmiah*, 6(1), 71–
- Ilmiah, J., & Islam, E. (2021). *Analisis Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan Baitut Tamwil Muhammadiyah Bina Masyarakat Utama Bandar Lampung*. 7(03), 1540–1550.
- Ilmu, J., & Manajemen, R. (2016). 1 *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Febby Gita Cahyani*. 5(2007), 1–19.
- Indonesia, R. (1992). *Presiden republik indonesia*. 1, 1–57.
- Kasus, S. (n.d.). *Strategi Public Relations dalam Mempertahankan Citra Positif RRI Bandung*.
- Kotler, K. (2016). *Marketing Manajemen*.
- Kualitas, P. (2012). *Management Analysis Journal*. 1(4).
- Kualitas, P., Islami, P., Kepuasan, T., Loyalitas, D. A. N., Bri, B., & Surabaya, S. (2014). *JESTT Vol. 1 No. 9 September 2014*. 1(9).
- Maulana, M. R., Yelly, N., Azizah, C. N., & Azzahra, A. (2026). *Penafsiran Q . S . An-Nisa : 58 & 135 : Prinsip Keadilan dan Amanah dalam Kehidupan Sosial*. 1219–1226.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137.
- Oktober, N., Amelia, S., Kenedi, J., Islam, U., Sjech, N., & Djambek, M. D. (2024). *Strategi Pengembangan Produk Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing (Pada KSPPS BTM Sumatera Barat Cabang Sungai Rumbai)*. 3(4).
- Pelayanan, K., & Pada, I. (2014). *Rafidah, Kualitas Pelayanan Islami Pada perbankan Syariah* . 113–126.
- Rukin. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Surabaya: Jakad

Media Publishing.

- Sosial, F. I., Politik, I., & Merdeka, U. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)* Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru.
- Studi, P., Manajemen, M., Muhammadiyah, U., & Utara, S. (2020). *Pengaruh Motivasi , Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero)* 3(1), 120–135.
- Sugiono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Wahyuni, N. S., & Ulum, M. (2025). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(6), 6117–6124.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. The Free Press.