

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui kualitas jasa: pendekatan *hard* dan *soft* atribut pada nasabah bank BNI Syariah Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian kualitas jasa dengan menggunakan pendekatan *hard* atribut dengan indikator: akses, estetika, ketersediaan, kebersihan, kenyamanan, wewenang, kemampuan, integritas, keandalan, kemampuan bereaksi, keamanan bank BNI Syariah kepada nasabah cukup baik pengaruhnya terhadap persepsi kualitas jasa atau peningkatan kepercayaan nasabah terhadap kualitas jasa di bank BNI Syariah Yogyakarta.
2. Hasil pengujian kualitas jasa dengan menggunakan pendekatan *soft* atribut dengan indikator: perhatian, kepedulian, komitmen, komunikasi, kehormatan, fleksibel, akrab yang diberikan bank BNI Syariah cukup baik pengaruhnya terhadap persepsi kualitas jasa atau peningkatan kepercayaan nasabah terhadap kualitas jasa di bank BNI Syariah Yogyakarta.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak perbankan syariah harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas jasa dari segi *hard* atribut maupun *soft* atribut, agar nasabah tetap menggunakan jasa yang diberikan bank BNI Syariah dan melakukan pembelian secara berulang-ulang sehingga memiliki hubungan yang erat kepada pihak perbankan dalam jangka panjang.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan melanjutkan penelitian pada periode penelitian selanjutnya, agar mendapatkan informasi terbaru mengenai tingkat kualitas jasa yang dirasakan nasabah bank BNI Syariah.