

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Respon nasabah terhadap mergernya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kendari MT Haryono dikelompokkan menjadi dua jenis respon yakni bersifat positif atau setuju dengan pelaksanaan merger ini dan bersifat negatif atau merasa masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan merger ini dan bahkan ada yang tidak setuju dengan pelaksanaan merger yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia kepada beberapa Bank Syariah anakan Bank BUMN ini.
2. Faktor internal yang mempengaruhi respon nasabah terhadap mergernya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kendari MT Haryono berasal dari faktor perasaan, keinginan atau harapan, nilai dan kebutuhan serta minat dan motivasi.
3. Faktor eksternal yang mempengaruhi respon nasabah terhadap mergernya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kendari MT Haryono berasal dari faktor latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh dari pengetahuan dan kebutuhan sekitar, serta hal baru atau kebiasaan lama suatu objek.

5.2. Saran

Setelah peneliti mengkaji persepsi nasabah terhadap merger Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kendari MT Haryono, maka peneliti memberikan saran hendaknya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kendari MT Haryono meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan kelengkapan sarana dan prasarananya

agar nasabah merasa nyaman, puas dan percaya kepada instansi perbankan baik sebelum merger maupun pada saat ini yakni setelah dilaksanakannya merger pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kendari MT Haryono.

Selain itu juga lebih memperhatikan lagi kritik dan saran dari nasabah dan memperhatikan lagi bagaimana SOP yang sudah ada pada masing-masing instansi guna diterapkannya pelayanan yang prima dan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai mengingat saat ini Bank Syariah Indonesia (BSI) baru saja demerger.

