

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan kualitas hubungan (relationship quality) antara bank dan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional dengan beberapa indikator dari kualitas hubungan dapat disimpulkan bahwa, sebagai berikut:

- a. Nasabah mempercayai bank BNI Kendari dan bank BSI dengan pelayanan, produk, serta fasilitas yang diberikan kepada nasabah. Namun, untuk bank BNI sendiri dari kalangan nasabah muslim bank BNI tidak percaya untuk mengambil dana pinjaman yang ada di bank BNI , karena di bank konvensional menggunakan sistem bunga atau riba, sedangkan di bank BSI tidak menggunakan sistem riba atau bunga, namun menggunakan sistem bagi hasil. Jika nasabah telah mempercayai bank BNI dan bank BSI maka komitmen akan terjalin dengan sendirinya sehingga nasabah tidak lagi ragu untuk menetap atau berpindah ke bank lain.
- b. Didukung dengan komunikasi yang baik dengan informasi-informasi yang diberikan kepada nasabah maka dengan begitu nasabah akan memantapkan untuk tetap berlanggan dengan bank terkait. Nasabah sangat mengapresiasi kepada bank BNI dan bank BSI karena komunikasi yang dibangun sangat baik tidak ada perbedaan atas keduanya.

- c. Keuntungan yang nasabah maupun bank sangat banyak, untuk bank BSI sendiri memberikan fasilitas yang memadai, namun untuk mesin ATMnya sendiri masih kurang diberbagai wilayah hanya ada di pusat kota saja di kota Kendari. Sedangkan untuk bank BNI dari fasilitas banyak mulai dari ATM yang ada dimana-mana serta fasilitas untuk di kantor banknya juga aman dan nyaman untuk nasabah. Selain fasilitas bank BSI dan BNI sangat memperhatikan nasabah semua keluhan ditanggapi dengan baik. Tidak hanya bank yang untung akan tetapi nasabah juga merasakan kepuasan dengan adanya pelayanan yang baik informasi-informasi tersampaikan dan diterima dengan baik sehingga kepuasan nasabah memberikan nilai tersendiri untuk bank BNI dan Bank BSI.

5.2. Saran

Dari beberapa kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran kepada bank BNI Kendari dan bank BSI MT Haryono serta nasabah, sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini di harapkan para nasabah lebih mampu memahami dan bisa memanfaatkan jasa dari bank BNI Kendari dan BSI MT Haryono Kendari secara baik. Selain itu pihak bank BNI Kendari dan bank BSI MT Haryono Kendari juga harus lebih meningkatkan lagi pelayanan nasabah sehingga dapat meningkatkan jumlah-jumlah nasabah serta kepercayaan nasabah karena adanya pandemi covid 19 yang kita ketahui mengharuskan masyarakat untuk tidak melakukan kontak langsung dan pihak bank

harus lebih memberikan pemahaman atas produk-produk yang di milikinya kepada nasabah.

2. Untuk BNI Kendari, ditingkatkan lagi untuk mobile banking dan juga untuk produk-produk yang kurang jumlah nasabah maka tingkatkan lagi dalam komunikasi dengan nasabah agar produk tetap banyak yang minati.
3. Untuk bank BSI MT Haryono lebih tingkatkan lagi dalam memperhatikan nasabah dan juga agar mesin ATM tersebar di seluruh wilayah kota Kendari, dan juga untuk mesin ATM setor tunai cepat rilis.
4. Adanya keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti merasa penelitian ini belumlah sempurna, untuk itu perlu adanya penelitian selanjutnya khususnya jurusan perbankan Syariah, kiranya dapat melanjutkan dan menyempurkan penelitian ini dalam bentuk apapun.