

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) dan kepercayaan (*trust*) nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang secara garis besar berada pada kategori sedang. Pada variabel pelayanan prima sebesar 58,6% atau frekuensi 65 nasabah mengatakan pelayanan prima dalam kategori sedang, dan pada variabel kepercayaan nasabah sebesar 79,3% atau frekuensi 88 nasabah. Kemudian dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa terdapat hubungan positif pelayanan prima dengan kepercayaan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0.755. selain itu dalam penelitian ini terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah yang ditunjukkan dengan nilai koefisiensi determinan  $R^2 = 0.569$  yang berarti bahwa sebesar 56,9 % kepercayaan nasabah ditentukan oleh pelayanan prima. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi tingkat pelayanan prima, maka semakin tinggi pula kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri cabang Malang.

#### B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, menunjukkan peran yang signifikan antara pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah. Penelitian ini hanya meneliti tentang

peran pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Oleh sebab itu, diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian serupa namun meneliti variabel lain khususnya mengenai pemasaan perbankan dengan menggunakan populasi yang lebih besar sehingga lebih memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

2. Bagi perusahaan, penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan kepercayaan nasabah, diharapkan dapat menjadi perhatian dan pertimbangan bagi perusahaan yang ingin bertahan dan terus berkembang. Dan diharapkan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan prima yang ada di perusahaan tersebut guna meningkatkan kepercayaan nasabah.