

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem *Service Excellence* berpengaruh signifikan dan positif terhadap citra lembaga keuangan syariah BSI KCP Cikande. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 8,844 dan signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Pelayanan yang konsisten, akurat, dan andal serta perhatian pegawai dalam melayani nasabah menjadi faktor utama yang membentuk citra positif lembaga tersebut.
2. Sikap Profesionalisme pegawai juga memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap citra lembaga keuangan syariah. Dengan nilai t hitung sebesar 8,859 dan signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ), menunjukkan bahwa kompetensi, keandalan pegawai, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai berkontribusi pada peningkatan citra lembaga.

## **B. Saran**

Berdasarkan temuan penelitian tersebut, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### **1. Untuk Manajemen BSI KCP Cikande 2**

- Meningkatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai secara berkala guna mempertahankan sikap profesionalisme dalam melayani nasabah.
- Memperkuat sistem *service excellence* dengan fokus pada peningkatan kualitas interpersonal dan responsivitas pegawai agar nasabah semakin puas dan citra lembaga semakin positif.
- Menjaga dan terus mengembangkan sarana dan prasarana serta teknologi pendukung layanan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

### **2. Untuk Nasabah dan Masyarakat**

Diharapkan dapat memberikan masukan dan feedback secara konstruktif terhadap pelayanan yang diberikan agar lembaga keuangan syariah dapat terus berbenah dan menyesuaikan kebutuhan nasabah.

### **3. Untuk Peneliti Selanjutnya**

- Disarankan untuk melakukan penelitian dengan variabel tambahan yang dapat mempengaruhi citra lembaga keuangan syariah, seperti inovasi produk, komunikasi pemasaran, atau budaya organisasi.
- Penelitian berikutnya dapat menggunakan sampel yang lebih luas dan lokasi penelitian berbeda untuk memperoleh generalisasi hasil yang lebih baik.

