

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pembahasan yang telah penulis lakukan berkaitan dengan peranan manajemen pelayanan dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada BMT Lantasis Kediri, sebagaimana telah di uraikan dalam bab-bab sebelumnya, mengantarkan pada rumusan pokok-pokok pikiran yang terangkum dalam poin-poin kesimpulan berikut:

1. BMT Lantasis Kediri menerapkan manajemen pelayanan prima, yaitu dengan memperhatikan elemen-elemen pelayanan, diantaranya:
 - a. faktor keandalan (pelayanan dan produk yang handal)
 - b. faktor daya tanggap (pelayanan yang cepat dan siap membantu nasabah)
 - c. faktor kepastian atau jaminan (rasa nyaman kepada nasabah)
 - d. faktor empati atau berpihak kepada nasabah dan menjaga baik hubungan dengan nasabah
 - e. Bukti langsung diantaranya sistem komputerisasi, kebersihan, kesegaran udara menggunakan penyejuk udara / AC.
2. Manajemen pelayanan yang digunakan oleh BMT Lantasis mempunyai peranan yang signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah, dengan dasar manajemen pelayanan inilah nasabah lebih semangat untuk

bergabung dengan lembaga ini, sebab dengan pelayanan yang ramah dan sopan nasabah merasa dihargai.

B. Saran

Untuk meningkatkan mutu demi kemajuan perusahaan dalam menerapkan manajemen pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah, peneliti dapat menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan perbaikan pelayanan yang ada, sehingga bisa meningkatkan jumlah nasabah.
2. Memperluas kerjasama dengan lembaga keuangan syariah yang ada di Kediri khususnya.
3. Merekrut tenaga-tenaga pemasaran atau karyawan yang dimiliki ketrampilan dan jaringan yang luas serta memahami tentang produk dan sistem keuangan syariah. Agar dalam bekerja mereka lebih efektif dan efisien, karena sesuai dengan keahliannya.