

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan analisis data pada penelitian di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri merupakan Bank Syariah berdiri pada tahun 2019 di Kota Kediri. Kualitas pelayanan prima yang diterapkan Bank BCA Syariah KCP Kediri kepada nasabah tidak luput dari adanya upaya dan evaluasi pelayanan prima yang disiapkan oleh Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri. Terdapat lima indikator pelayanan prima yang diterapkan Bank BCA Syariah untuk membantu pelayanan yang akan dilakukan diantaranya kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Lima indikator tersebut membantu Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri ketika akan melakukan penerapan pelayanan prima yang akan diberikan kepada nasabah. Hal itu dapat dilihat dari pemberian pelayanan yang ramah dan cepat tanggap dalam menerima keluhan nasabah. Selain itu terdapat bukti fisik seperti penyebaran mesin ATM yang banyak, system mobile banking yang simple, serta adanya *call center* Halo BCA untuk mempermudah penanganan keluhan nasabah.

2. Peran pelayanan prima yang tepat serta sesuai dengan harapan nasabah akan mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah yang ada di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri. Rasa puas yang dirasakan oleh nasabah akan memicu daya minat atau keputusan untuk menggunakan produk bank tersebut. Terdapat empat indikator dalam membantu peningkatan jumlah nasabah di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri seperti menciptakan keputusan nasabah, minat nasabah, menciptakan kepuasan nasabah, menciptakan *word of mouth*. Selain itu Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri berupaya menarik nasabah baru dengan mengadakan berbagai promo menarik, menjalin kerja sama dengan beberapa lembaga atau instansi, dan berpartisipasi atau mengadakan *event* tertentu. Dengan adanya upaya tersebut dapat membantu meningkatkan jumlah nasabah yang ada di Bank BCA Syariah KCP Kediri.

## **B. Saran**

1. Bagi Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri dikarenakan masih tergolong Bank Syariah yang baru berdiri di Kota Kediri diharapkan dapat konsisten dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima yang dilakukan. Selain kualitas pelayanan, diharapkan dapat mempromosikan produk serta lokasi Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri secara lebih luas.
2. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber literatur yang sesuai dan dapat diambil berbagai

kelebihan yang ada serta dapat dijadikan acuan beberapa kekurangan yang ada.