

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan dari bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan oleh *frontliner* di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri secara umum dapat dikatakan baik dan memuaskan. Hal ini didukung oleh evaluasi positif dari nasabah terhadap lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Bukti Fisik (*Tangible*): *Frontliner* di bank ini telah berhasil menciptakan suasana yang nyaman dan profesional melalui penampilan fisik yang rapi dan fasilitas yang terawat dengan baik. Keandalan (*Reliability*): *Frontliner* menunjukkan keandalan dalam memberikan layanan tepat waktu dengan proses transaksi yang lancar dan efisien. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Mereka responsif dalam merespon pertanyaan atau keluhan nasabah dengan cepat, memberikan solusi terbaik dalam waktu singkat. Jaminan (*Assurance*): Nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi di bank ini karena adanya jaminan kepercayaan, kompetensi, serta keamanan dari *frontliner*. Empati (*Empathy*): *Frontliner* mampu memahami dan merespons kebutuhan serta harapan nasabah dengan baik. Melalui implementasi konsep-konsep tersebut dalam layanan mereka, Bank Jatim Syariah Cabang Kediri telah berhasil menciptakan pengalaman positif bagi nasabahnya sehingga

meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan bank. Namun demikian, penting juga untuk selalu melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap dipertahankan atau bahkan ditingkatkan lagi sesuai dengan perkembangan zaman serta harapan nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan oleh *frontliner* yang ada di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri telah terbukti memiliki pelayanan yang baik berdasarkan fakta yang ada. Hal ini tentunya akan berdampak positif bagi citra bank serta loyalitas para nasabahnya.

2. Peran kualitas pelayanan oleh *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri telah tampak jelas bahwa *frontliner* di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Melalui lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), *frontliner* berkontribusi signifikan dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, memberikan informasi yang akurat, menyelesaikan masalah dengan efektif, membangun hubungan personal dengan nasabah, serta mengelola keluhan dengan baik. Sehingga ketika hasil yang diperoleh oleh nasabah dari interaksi mereka dengan *frontliner* memenuhi atau bahkan melampaui harapan nasabah, maka hal ini terbukti meningkatkan loyalitas mereka terhadap Bank Jatim Syariah Cabang Kediri. Selain itu

dalam peningkatan loyalitas nasabah ini *frontliner* yang paling berperan adalah *customer service*, karena *customer service* memiliki banyak waktu dan kesempatan dalam berinteraksi langsung dengan nasabah, baik dalam menyelesaikan masalah dan kebutuhan nasabah sehingga *customer service* lebih berpengaruh dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah dan dapat membangun hubungan personal yang baik dengan nasabah sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti memberikan saran sebagai berikut.

1. Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, yang telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik meski dengan jumlah *frontliner* yang terbatas, perlu melakukan peningkatan yang lebih lanjut untuk mempertahankan dan meningkatkan standar tersebut. Penting bagi *frontliner* untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Dengan peningkatan kualitas pelayanan dari *frontliner*, kepuasan nasabah dan loyalitas mereka terhadap bank dapat ditingkatkan. Hal ini akan membantu Bank Jatim Syariah Cabang Kediri untuk meraih keuntungan yang lebih besar dan berkembang dengan lebih pesat di masa mendatang.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan landasan dan sumber informasi yang relevan bagi peneliti mendatang. Penelitian ini telah menyoroti peranan penting *frontliner* dalam menyediakan pelayanan yang unggul, yang

terbukti menjadi salah satu faktor utama dalam memperkuat loyalitas nasabah. Oleh karena itu, sangat disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji faktor-faktor lain yang berpotensi meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan demikian, kelebihan dan kekurangan dari studi ini dapat menjadi pijakan untuk memperluas wawasan melalui penelitian lebih lanjut.