

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian mengenai peran Muamalat DIN dalam meningkatkan kualitas layanan pada Bank Muamalat KCP Lamongan, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

1. Penggunaan Muamalat DIN ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Bank Muamalat KCP Lamongan. Dimana penggunaan muamalat DIN ini sangat mudah dipahami oleh semua kalangan nasabah, lebih memudahkan nasabah dalam penggunaannya karena banyak fitur-fitur kekinian, membantu nasabah lebih efisien waktu dalam bertransaksi, serta memberikan bukti transaksi yang jelas sehingga nasabah tidak perlu khawatir.
2. Muamalat DIN sebagai salah satu layanan Bank Muamalat KCP Lamongan ini berperan untuk memudahkan nasabah dengan fitur-fitur yang disediakan, memberikan pelayanan yang akurat, cepat dan tepat. Kemudian daya tanggap dalam proses pelayanan telah sesuai dengan yang diharapkan nasabah, pengaksesan berjalan cepat, kesediaan untuk membantu nasabah. Kemudian dalam menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah berupa tanggung jawab dan keamanan atas layanan yang diberikan. Empati Bank Muamalat KCP Lamongan yaitu mengembangkan layanan Muamalat DIN menyesuaikan dengan gaya hidup nasabah, berupa bukti fisik inovasi layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Lamongan yang pertama pembukaan rekening online, kedua fitur transfer, ketiga informasi rekening, keempat fitur

pembayaran QRIS, pulsa, tiket, PLN, OVO dan GOPAY, dan kelima ada fitur layanan islami.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan, maka peneliti dapat mengusulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat KCP Lamongan hendaknya mampu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan meningkatkan fasilitas dan juga kecepatan dalam transaksi, agar memudahkan nasabah dalam menabung atau menggunakan fasilitas dan jasa bank.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat melakukan penelitian dengan lebih dalam agar nantinya dapat menemukan temuan yang lebih menarik.

