

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yaitu dengan menerapkan *service excellent* atau pelayanan terbaik yang meliputi pelayanan dalam sikap yang selalu diberikan karyawan, pelayanan dalam bentuk perhatian yang diberikan oleh karyawan kepada seluruh nasabah, pelayanan dalam bentuk yakni melayani nasabah dengan sepenuh hati, Menciptakan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidangnya, memperhatikan penampilan saat melayani nasabah yakni berpakaian dengan sopan dan rapi sesuai atribut yang sudah ditentukan, memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab kepada setiap nasabah sehingga terpenuhi semua keinginan dan kebutuhan. Selain itu, *service excellent* atau pelayanan terbaik bertujuan untuk memberikan rasa puas dan kepercayaan nasabah, menjaga dan merawat nasabah supaya tetap merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya dan mempertahankan nasabah supaya tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.
2. Hal yang dapat menjadikan peningkatan jumlah nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yaitu dengan adanya penerapan *service excellent* atau pelayanan terbaik yang diberikan oleh karyawannya. Terdapat

peningkatan jumlah nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dari tahun 2021 hingga tahun 2023. Pada tahun 2021 dengan jumlah 903 nasabah, pada tahun 2022 dengan jumlah 1223 nasabah dan pada tahun 2023 dengan jumlah 1.551 nasabah. Hal ini dikarenakan banyak nasabah baru yang memilih bertransaksi disini atas dasar kepuasan karena *service excellent* yang diberikan karyawan dan juga rekomendasi positif yang diberikan nasabah lama kepada calon nasabah baru.

B. Saran

Berdasarkan uraian di atas, beberapa saran yang diajukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Bagi lembaga diharapkan untuk terus meningkatkan pelayanan yang diberikan, memberikan tambahan kemudahan atau inovasi baru agar dapat menambah citra positif di masyarakat sehingga bisa menarik lebih banyak minat masyarakat terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk mengeksplorasi mengenai peran penerapan *service excellent* karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah. Mengidentifikasi dan meneliti mengenai seberapa dalam penerapan *service excellent* oleh karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah suatu lembaga. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diterapkan dalam praktik bisnis dan ekonomi. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah, pelaku bisnis dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Implementasi temuan penelitian ini dapat

meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan bisnis, sehingga memberikan keuntungan yang lebih besar dan keberlanjutan dalam jangka panjang.