

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan terkait dengan Strategi Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Tabungan Umum Syariah (Studi Pada BMT UGT Nusantara Capem Mojo), diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan prima di BMT UGT Nusantara Capem Mojo

BMT UGT Nusantara Capem Mojo telah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standart pelayanan prima. Tujuan utamanya adalah memastikan kepuasan anggota serta membangun citra positif di benak mereka. Untuk mencapai hal ini, BMT UGT Nusantara Capem Mojo menerapkan standart pelayanan prima yang mencakup beberapa aspek prnting seperti keterampilan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Setiap karyawan berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan cara mempermudah anggota, bersikap ramah dan sopan, menjaga penampilan dengan cara berpakaian rapi dan mengenakan songkok, serta tanggap terhadap keluhan dengan memberikan solusi yang cepat dan tepat. Selain itu BMT UGT Nusantara Capem Mojo juga berupaya menyediakan fasilitas yang nyaman dan membantu anggota agar anggota merasa puas yakni dengan system jemput bola yang dilakukan setiap hari dan juga

penggunaan aplikasi Mobile UGT yang dapat diakses oleh semua anggota. BMT UGT Nusantara Capem Mojo selalu berusaha menjaga kualitas layanan agar sesuai dengan harapan anggota, sehingga mereka merasa nyaman dan semakin loyal.

2. Strategi Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Tabungan Umum Syariah pada BMT UGT Nusantara Capem Mojo

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai strategi pelayanan prima terhadap loyalitas anggota Tabungan Umum Syariah pada BMT UGT Nusantara Capem Mojo, dapat disimpulkan bahwa loyalitas terpenuhi ditunjukkan dari kebiasaan anggota yang melakukan transaksi rutin bahkan bisa melakukan transaksi setiap hari, merekomendasikan BMT UGT Nusantara kepada orang lain, mempunyai berbagai produk yang ditawarkan, serta tetap setia meskipun ada pesaing di pasar. Hal tersebut merupakan dampak dari strategi pelayanan prima yang ada di BMT UGT Nusantara Capem Mojo, pelayanan prima di BMT UGT Nusantara Capem Mojo berperan penting dalam mempertahankan loyalitas anggota.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian di BMT UGT Nusnatara Capem Mojo, penulis akan menyampaikan beberapa saran yang bermanfaat bagi pihak BMT UGT Nusantara Capem Mojo guna dapat meningkatkan pelayanan prima dalam mempertahankan loyalitas anggota, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi lembaga diharapkan agar terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan berbagai kemudahan tambahan. Hal ini bertujuan untuk membangun citra positif di masyarakat sehingga semakin banyak orang tertarik untuk bergabung dengan BMT UGT Nusantara Capem Mojo.
2. Bagi karyawan diharapkan dapat menjaga kebersamaan dan kekompakan dalam bekerja, sehingga dapat menjalankan tugas dengan baik, selain itu, diharapkan karyawan semakin loyal terhadap lembaga serta terus mengembangkan kualitas dan kompetensi yang dimiliki.
3. Bagi anggota dan calon anggota diharapkan informasi ini dapat menambah wawasan mengenai pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Nusantara Capem Mojo. Selain itu, anggota dapat membantu menyebarkan informasi kepada calon anggota agar semakin banyak orang tertarik untuk bergabung.