

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan hal-hal berikut ini:

1. Penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima di BMT UGT Nusantara Cabang Kediri telah dijalankan dengan baik dan mengacu pada lima aspek pelayanan prima telah diterapkan secara optimal terbukti pada:
 - a. *Reabilitas* (Kehandalan) pelayanan yang diberikan oleh staff BMT UGT Nusantara Cabang Kediri secara ramah, dan tepat sasaran.
 - b. *Responsivitas* (Daya Tanggap) mencakup staff account officer (AO) BMT UGT Nusantara Cabang Kediri dalam memberikan solusi ketika anggota mengalami keluhan atau kendala selama proses transaksi maupun pembukaan produk.
 - c. *Assurance* (Jaminan) mencakup kepatuhan, kompetensi, kesopanan, serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff.
 - d. *Tangibles* (Bukti Fisik) bentuk fasilitas pelayanan, penampilan staff serta sarana dan prasarana yang disediakan dan dapat dirasakan oleh anggota.
 - e. *Emphaty* (Empati) Kemampuan staff dalam memahami apa yang dirasakan atau diinginkan oleh anggota melalui sikap memberikan perhatian yang tulus.

2. Peran dari pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah anggota pada tahun 2020-2024 mengalami peningkatan mencapai 10.158 orang pada tahun 2024. Peningkatan jumlah anggota jika dipersenkan mengalami kenaikan 9,79% menunjukkan bahwa BMT UGT Nusantara Cabang Kediri berhasil mempertahankan dan menarik minat anggota baru melalui pelayanan prima dan startegi loyalitas yang diterapjan secara konsisten dari tahun ke tahun. Rasa puas yang telah dirasakan oleh anggota di yakini mampu mendorong minat atau keputusan untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh lembaga. Empat indikator telah digunakan dalam membantu peningkatan jumlah anggota, yaitu terbentuknya keputusan anggota, meningkatnya minat anggota, terciptanya kepuasan anggota, dan munculnya *word of mouth*.

A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di lokasi penelitian, disarankan oleh peneliti agar kualitas penelitian pada studi selanjutnya dapat ditingkatkan:

1. Dalam penelitian ini, fokus telah diberikan pada dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah anggota. Namun demikian, masih terdapat aspek-aspek lain yang belum diteliti secara mendalam.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan dengan cakupan yang lebih luas, tidak hanya terbatas pada pelayanan prima, tetapi juga mencakup keunggulan lain dari lembaga seperti pengembangan produk, strategi pemasaran berbasis syariah, digitalisasi layanan, maupun implementasi konsep *green banking*.