

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bank Muamalat KC Kediri sangat merasakan hal positif dari pelaksanaan atau penerapan model CARTER dengan pengaplikasian pelayanan yang semaksimal mungkin. Kualitas pelayanan yang diberikan juga sudah memuaskan bagi para nasabah. Pelayanan terhadap kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat diperhatikan dan dilaksanakan sebaik mungkin. Bank Muamalat KC Kediri sudah dapat meningkatkan jumlah nasabah serta loyalitas nasabah dilihat dari pembelian berulang produk oleh nasabah yang menjadi salah satu defenisi kepuasan nasabah. Meskipun demikian Bank Muamalat KC Kediri selalu menciptakan inovasi baru dan memperbaiki kekurangan yang kurang baik menjadi lebih baik, sehingga nasabah nyaman bertransaksi di Bank Muamalat KC Kediri
Penerapan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Kediri sudah dapat dikatakan baik hal tersebut dapat dilihat dari kepuasan nasabah terhadap pelayanan digital yang diberikan oleh Bank Muamalat KC Kediri dengan mencakup dimensi kinerja, kehandalan, kesesuaian, kemampuan pelayanan, dan estetika. Dan dalam penelitian ini dimensi yang paling berpengaruh merupakan dimensi kesesuaian.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan digital hendaknya Bank

Muamalat harus meningkatkan keamanan yang lebih agar terhindar dari serangan kejahatan *cyber* yang tengah marak terjadi kepada nasabah. Hal tersebut nantinya akan menciptakan loyalitas nasabah terhadap bank yang akan berdampak pada meningkatnya keuntungan serta reputasi bank.

2. Bank Muamalat KC Kediri perlu meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menambah kantor cabang pembantu dibagian pedesaan dan disesuaikan dengan tingkat promosi yang tinggi kepada masyarakat. Agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu meningkatkan pula jumlah nasabah yang bertransaksi.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat dilanjutkan dengan objek atau sudut pandang yang berbeda agar lebih memperkaya literatur mengenai Lembaga Keuangan Syariah.