

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kepuasan nasabah diartikan puas dimana setiap nasabah tersebut merasa senang mendapatkan nilai atau pelayanan dari penyedia jasa, berupa jasa maupun produk bank. Pelayanan *Frontliner* di Bank Jatim Syariah KCP Blitar sangat ramah, sopan, hormat, memberikan informasi yang baik dan jelas serta bertanggungjawab dalam menyelesaikan permasalahan dan memberikan setiap solusi kepada nasabah, sehingga membuat nasabah menjadi loyal, puas dan selalu menggunakan kembali jasa maupun produk serta nasabah merekomendasikan atau mereferensikan secara total eksistensi perusahaan dalam pelayanan yang diterimanya di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.

Pelayanan prima yang dilakukan oleh *frontliner* sangat berpengaruh besar bagi perbankan agar dapat menciptakan kepuasan nasabah, sehingga nasabah mendapatkan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Dengan mengutamakan pelayanan yang ramah, baik, sopan dan santun terutama berfokus kepada pelayanan yang sepenuh hati kepada nasabah. Dalam hal pelayanan, peranan *Frontliner* di Bank Jatim Syariah KCP Blitar, didukung dengan budaya kerja yang profesional untuk melaksanakan serta menguasai tugas dan tanggung jawab dengan berkomitmen untuk mencapai hasil yang optimal, sehingga menjadi suatu keunggulan yang dimiliki, budaya kerja tersebut yang dinamakan BJS FASTER, *Fathonah* (bersikap bijaksana dan cerdas), *Amanah* (berperilaku jujur dan dapat dipercaya), Sidiq

(menjalankan nilai-nilai kebenaran), *Tabligh* (menyampaikan pengetahuan dan ketrampilan yang inovatif), *Empati* (mengambil perspektif orang lain dengan simpatik dan memberi solusi), dan *Result Oriented* (ulet dalam berikhtiar dan doa untuk mencapai hasil yang optimal dan barokah).

B. Saran

Pelayanan yang diberikan Bank Jatim Syariah KCP Blitar lebih dioptimalkan, seperti adanya teguran atau sanksi bila *frontliner* tidak memenuhi atau mematuhi strandart pelayanan prima yang berlaku, dan perlu untuk selalu menggunakan sistem nomor antrian nasabah yang akan menggunakan layanan *customer service*, sebab fasilitas tersebut sudah disediakan pihak kantor, tetapi belum dimanfaatkan dengan maksimal, serta hubungan baik antar nasabah dan pihak bank hendaknya selalu dapat dipertahankan. Agar setiap nasabah tetap merasa puas dan loyal dalam bertransaksi di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.