

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah membandingkan teori dengan praktik sebagaimana telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Strategi *service excellent* pada masa pandemi covid-19 di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri adalah semua karyawan melakukan pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* kemudian uangnya di transfer. Produk jasa diberikan kepada anggota yang lama saja, hal ini bertujuan untuk meminimalisir anggota yang sulit dalam membayar karena di masa pandemi ini kondisi ekonomi tidak stabil. Lembaga ini juga tetap memperbolehkan para anggotanya datang ke lembaga dengan syarat mematuhi protokol kesehatan. Adanya diskon pelunasan jika angsurannya selalu lancar setiap bulannya serta memberikan relaksasi bagi para anggotanya.
2. Peran *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada masa pandemi covid-19 di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri adalah dengan cara menjalankan kebijakan-kebijakan baru seperti pelayanan *online*, diskon pelunasan jika angsurannya selalu lancar setiap bulannya serta memberikan kebijakan relaksasi bagi para anggotanya. Dengan kebijakan baru tersebut mendapatkan kemudahan yang berdampak pada loyalitas anggota di masa pandemi. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah anggota yang stabil.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran agar dapat memberikan manfaat serta masukan pada pihak yang terkait, sebagai berikut:

1. Bagi KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri, peran dari *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada masa pandemi sudah baik. Namun untuk menunjang loyalitas nasabah yang lebih baik lagi sesuai dengan teori loyalitas nasabah, diperlukan adanya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) agar dapat menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam menjaga stabilitas sistem lembaga ekonomi sesuai kewenangannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih kepada para pembaca khususnya tentang koperasi syariah serta peneliti selanjutnya diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan perbandingan serta mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain selain *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada masa pandemi covid-19.

