

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Layanan *cash delivery and pick up service* merupakan layanan berupa pengantaran ataupun penjemputan uang tunai dan warkat bilyet giro dari bank ke lokasi nasabah ataupun sebaliknya. Dengan sistem *said to contain* dan *count on site* tanpa dipungut biaya baik bagi nasabah perorangan ataupun non perorangan yang memenuhi syarat dan ketentuan bank dengan berbagai manfaat yang ditawarkan. Layanan *cash delivery and pick up service* ini juga telah sesuai dengan prinsip layanan jasa yang ada dalam Islam yaitu dengan telah memberikan kualitas terbaik pada layanan yang diberikan dan mampu membantu sesama umat manusia dalam memberikan kemudahan khususnya dalam kegiatan transaksi yang sesuai dengan konsep syariah.
2. Layanan *cash delivery and pick up service* mampu menjalankan suatu peranan yang sangat baik dalam meningkatkan loyalitas nasabah berupa adanya transaksi berulang dan meningkatnya jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah layanan *cash delivery and pick up service*. Hal tersebut juga mampu membangun komitmen jangka panjang nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk dimana layanan *cash delivery and pick up service* menjadi salah satu produk layanan jasa unggulan yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia di Kantor Cabang Pembantu Nganjuk. Loyalitas nasabah bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk juga merupakan wujud implementasi loyalitas kepada Allah dan entitas.

B. Saran

1. Bagi Lembaga Bank Syariah

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk adanya keterbatasan waktu dan kondisi sehingga peneliti tidak dapat melakukan kegiatan observasi terus menerus. Meskipun loyalitas nasabah telah menunjukkan peningkatan akan tetapi alangkah baiknya apabila Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk juga menambahkan jumlah personel mengingat layanan jasa ini cukup diminati. Selain itu Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk juga harus melakukan inovasi khususnya dalam menawarkan berbagai kemudahan pada setiap produk ataupun layanan jasa dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabahnya.

2. Bagi Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau referensi pada penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menemukan temuan-temuan yang lebih baik dari penelitian sebelumnya sehingga dapat melengkapi kekurangan penelitian terdahulu.