

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan peneliti dapat disimpulkan mengenai Strategi Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas nasabah Prioritas pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diterapkan di Bank Muamalat KCP Madiun adalah dengan beberapa indikator seperti, kehandalan (*reliabilitas*) yakni berupa kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani nasabah. Daya tanggap (*responsivitas*), yakni berupa tindakan sigap dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah serta tanggap dalam memberikan solusi kepada nasabah jika mereka merasa ada keluhan. Jaminan (*assurance*), yakni berupa tanggung jawab bila terjadi kekeliruan baik mengenai data nasabah atau lainnya. Selain itu pengetahuan, sopan santun, dan kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta *respect* terhadap nasabah. Empati (*emphaty*), yakni berupa sikap pemberian perhatian lebih kepada nasabah dalam bentuk adanya komunikasi dengan tujuan terjalinnya hubungan baik dengan nasabah. Tersedianya fasilitas atau bukti fisik (*tangibles*), yakni berupa bukti fisik atau suatu yang berwujud seperti gedung (tempat), peralatan,

pegawai, dan fasilitas lainnya. Dari kelima indikator kualitas pelayanan tersebut sudah diterapkan di Bank Muamalat KCP Madiun.

2. Loyalitas merupakan suatu komitmen yang penting dalam suatu perusahaan. loyalitas inilah yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan perusahaan, jika banyak nasabah yang menjadi loyal maka akan berpengaruh pada eksistensi perusaan itu sendiri. Dalam Bank Muamalat KCP Madiun, loyalitas yang dilakukan sesuai dengan indikator yang ada seperti *repeat purchase*, *purchase across product lines*, *referrals*, dan *retention*. Dengan melakukan beberapa indikator tersebut, maka Bank Muamalat KCP Madiun mampu dikatakan dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan menciptakan loyalitas nasabah yang baik juga.
3. Strategi Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Prioritas pada Bank Muamalat KCP Madiun adalah suatu cara untuk mempertahankan nasabah prioritas. Ada beberapa strategi yang diterapkan seperti, *door to door*, *cross selling*, *review* layanan nasabah prioritas, *extra gift*, dan diskon debit muamalat prioritas. Dalam menerapkan kualitas pelayanan juga harus memperhatikan terkait keseimbangan dan keadilan, dimana pelayanan yang diberikan juga sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Selain itu perlunyasifat kejujuran dalam melayani nasabah tanpa ada yang disembunyikan kecuali privasi nasabah. Dengan adanya strategi tersebut diharapkan dapat mempertahankan loyalitas nasbaah prioritas,

karena dengan bertahannya nasabah prioritas maka citra Bank juga baik di mata masyarakat secara umum dan menarik perhatian orang lain. Maka dari itu Bank Muamalat KCP Madiun lebih fokus dalam menerapkan strategi tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Bank Muamalat KCP Madiun dan berdasarkan hasil pemaparan dari kesimpulan diatas maka adapun saran yang dapat pebeliti berikan, antara lain :

1. Bagi Pihak Bank Muamalat KCP Madiun

Bagi pihak Bank Muamalat KCP Madiun diharapkan dalam melaksanakan strategi kualitas pelayanannya selalu memperhatikan indikator yang ada dan diharapkan melalui indikator reabilitas, responsivitas, assurance, emphaty, dan tangibles dapat memepertahankan loyalitas nasabah prioritas. Kelima indikator tersebut merupakan satu kesatuan tercapainya tujuan suatu Bank dalam menarik dan mempertahankan loyalitas nasabahnya.

2. Bagi Pihak Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang terkait strategi kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah khususnya nasabah prioritas. Akan tetapi penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memenuhi kekurangan dalam

penelitian ini agar menjadi lebih sempurna walaupun sejatinya tidak ada yang sempurna di dunia ini.