

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi kualitas pelayanan pada BPRS Mojokerto Cabang Ngoro diwujudkan dengan penerapan prinsip 5S dalam melayani nasabah. Prinsip ini terdiri dari senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Selain itu BPRS Mojokerto Cabang Ngoro juga memiliki beberapa fasilitas unggulan yang ditawarkan pada nasabah, antara lain *pick up service* atau layanan jemput bola untuk nasabah simpanan dapat menabung tanpa harus ke kantor. Kemudian fasilitas *mobile banking* IBA, yang merupakan jawaban atas perkembangan teknologi dan persaingan industri keuangan di Indonesia. BPRS Mojokerto Cabang Ngoro juga memiliki fasilitas pembiayaan mikro untuk membantu masalah permodalan pengusaha kecil.
2. Peran strategi kualitas pelayanan pada BPRS Mojokerto Cabang Ngoro dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah diwujudkan dengan adanya layanan *pick up service* yang memberikan kemudahan bagi nasabah, BPRS Mojokerto Cabang Ngoro juga memiliki fasilitas pembiayaan mikro untuk membantu masalah permodalan pengusaha kecil. Strategi tersebut merupakan wujud

indikator dari *empathy*. Sedangkan *mobile banking* IBA, yang merupakan layanan digital unggulan BPRS Mojokerto Cabang Ngoro wujud indikator *reability*. Selanjutnya strategi berupa pemberian hadiah atau bingkisan khusus nasabah prioritas. Nasabah ini menempatkan dana simpanan cukup tinggi pada lembaga, sehingga perlu diberikan perlakuan khusus merupakan wujud indikator *empathy*.

3. Relevansi strategi kualitas pelayanan pada BPRS Mojokerto Cabang Ngoro Jombang memiliki keterkaitan dalam peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal ini disebabkan adanya hubungan sebab akibat, melalui pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan dan timbul sikap loyal. Berdasarkan tinjauan prinsip pelayanan Islam, semua prinsip seperti prinsip tolong menolong, kemudahan, saling mencintai, lemah lembut, persamaan dan kekeluargaan telah terpenuhi pada beberapa wujud pelayanan yang diberikan BPRS Mojokerto Cabang Ngoro pada nasabah.

## **B. Saran**

1. Untuk Lembaga

Penulis menemukan temuan terkait pemenuhan prinsip persamaan dalam pelayanan Islam untuk strategi kualitas pelayanan BPRS Mojokerto Cabang Ngoro. Semua nasabah juga harusnya diapresiasi dengan tingkat pemberian hadiah yang dapat dibuat berbeda. Hal ini

menjadi wajar, karena setiap nasabah menggunakan berbagai produk atau jasa keuangan Bank berbeda-beda.

2. Untuk Nasabah

Nasabah BPRS Mojokerto Cabang Ngoro dapat memanfaatkan berbagai fasilitas pelayanan yang diberikan dengan maksimal. Misalkan untuk layanan *pick up service* yang masih menjadi opsional bagi nasabah. Artinya nasabah bisa mengakses layanan ini atau tidak.