

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah membandingkan teori dengan praktik yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan prima pada KSPPS BMT PETA Kediri yaitu semua karyawan memberikan pelayanan prima dengan cara memiliki sikap percaya dalam melayani nasabahnya sehingga bisa dengan cepat, tepat dan akurat serta tidak melanggar SOP yang telah berlaku. Di dalam melayani nasabah, karyawan KSPPS BMT PETA Kediri harus peduli dan juga memberi perhatian penuh kepada nasabah yang berkeluh kesah agar mereka dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Selain itu, karyawan KSPPS BMT PETA Kediri juga harus memberikan produk yang sesuai dan memang dibutuhkan oleh nasabah selain itu sarana dan prasarana juga harus disediakan demi kenyamanan nasabah tersebut. Penampilan yang digunakan karyawan juga harus diperhatikan agar terlihat pantas bila diperhatikan oleh nasabahnya. Selain itu, kerahasiaan data nasabah itu sangat penting agar nasabah merasa nyaman dengan layanan yang disediakan. Memiliki karyawan yang profesional dan berkompeten ini juga sangat penting karena karyawan ini sangat berpengaruh dengan pelayanan prima yang diberikan oleh nasabah.

2. Loyalitas nasabah tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri yaitu nasabah KSPPS BMT PETA Kediri ini loyal karena mereka merasakan pelayanan yang baik yaitu dengan adanya karyawan yang ramah dalam memberikan pelayanan sehingga membuat nasabah tersebut menjadi nyaman dan puas karena sudah dianggap seperti keluarganya sendiri. Apalagi saat nasabah mengungkapkan keluhan kesahnya, karyawan KSPPS BMT PETA Kediri dengan senang hati membantu keluhan nasabah hingga tuntas dengan memberikan solusi yang terbaik. Selain itu, nasabah loyal karena adanya pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh karyawan KSPPS BMT PETA ini sangat membantu para nasabah dalam melakukan transaksinya dengan mudah dan tidak membuang waktu untuk datang langsung ke kantor. Nasabah juga senang hati merekomendasikan kepada orang terdekatnya untuk melakukan transaksi pada KSPPS BMT PETA Kediri. Selain itu, Adapun nasabah yang hanya melakukan transaksi di KSPPS BMT PETA Kediri saja tanpa mempunyai tabungan di lembaga lainnya.
3. Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri yaitu dengan cara pengenalan diri terhadap nasabahnya. Lalu, dengan memberikan produk yang cocok akan membuat nasabahnya merasa dipedulikan akan kebutuhannya. Menjaga penampilan itu sangat diperlukan agar menciptakan kenyamanan nasabahnya. Selain itu, tersedianya sarana dan prasarana yang layak akan membuat nasabah nyaman dan puas. Dalam memberikan informasi harus

dengan bahasa yang dapat dimengerti nasabah. Di samping itu, dalam menyelesaikan keluhan nasabah harus dengan cepat, tanggap dan tuntas agar dapat menciptakan kepuasan nasabah. Pemberian jaminan terhadap kerahasiaan nasabah itu juga sangat penting untuk menjaga kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Dan yang terakhir adalah melakukan evaluasi terhadap pekerjaan karyawannya sehingga mengetahui profesional dan karyawan yang berkompeten. Dari strategi tersebut dapat meningkatkan loyalitas nasabah karena adanya kepuasan nasabah dalam pelayanan KSPPS BMT PETA Kediri yang dapat membuat kepercayaan nasabah itu tumbuh pada lembaga tersebut.

B. Saran

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

1. Bagi KSPPS BMT PETA Kediri, strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah tabungan ini sudah baik. Tetapi dengan hasil penelitian ini mungkin dapat digunakan untuk membantu meningkatkan serta mengembangkan strategi pelayanan prima yang digunakan agar dapat meminimalisir kesalahan dan mampu bertahan dalam menghadapi persaingan antar lembaga lainnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan lebih kepada pembacanya yang terkhusus tentang koperasi

syariah serta diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan serta untuk mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain selain strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah tabungan.