

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Karyawan BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri telah memberikan kualitas pelayanan kepada para nasabah dengan rasa tanggung jawab, wujud dari tanggung jawab tersebut para karyawan memberikan pelayanan secara tuntas cepat serta tepat tanpa ada kendala pada saat memberikan pelayanan. Kecepatan dan ketepatan pelayanannya didukung oleh sistem pelayanan yakni pelayanan digital melalui aplikasi *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu yang disediakan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri, dengan diterpakan pelayanan melalui *mobile* Usaha Gabungan Terpadu dapat membantu dari segala kebutuhan para nasabah yang ingin melakukan transaksi secara cepat mudah dan aman. Hadirnya pelayanan melalui *mobile* Usaha Gabungan Terpadu pelayanan yang ada di BMT UGT Nusantara Cabang pembantu Kediri semakin cepat dan mudah di akses oleh para nasabah maka dari itu juga meningkatkan kinerja perusahaan.
2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri dalam bentuk *mobile* Usaha Gabungan Terpadu untuk meningkatkan kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri sudah diterapkan dengan baik, yang mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah dapat menjadi hubungan pemasaran dengan tujuan menambah jumlah anggota nasabah dengan menggunakan layanan pelanggan melalui dua sistem pelayanan yakni sistem

jemput bola dan sistem digital melalui aplikasi *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu demi terciptanya kepuasan nasabah dan ketika kepuasan nasabah meningkat dengan pelayanan yang diberikan maka nasabah mengajak keluarga, teman, kolega serta para tetangganya untuk menggunakan jasa layanan BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri yang mana hal tersebut secara tidak langsung menjadi alat pemasaran. Pelayanan di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri sangat mengedepankan kepentingan nasabah yang mana hal ini dibuktikan dengan penanganan keluhan yang efektif dikareakan BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri sudah meningkatkan kinerja perusahaannya.

B. Saran

1. Hendaknya oleh BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri dalam meningkatkan kualitas pelayanan bisa berjalan sesuai yang diharapkan oleh karyawan BMT, bisa menjalankan tanggung jawab dengan membimbing dan mengajarkan para nasabah bertransaksi melalui aplikasi *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu, jika semua para nasabah memahami cara pengaplikasian *mobile* Usaha Gabungan Terpadu yang diterapkan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri sebagai media layanan, dan juga fitur-fitur yang terdapat didalam aplikasi *mobile* Usaha Gabungan Terpadu.
2. Meskipun tujuan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri menggunakan layanan digital melalui aplikasi *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu yang memberikan pelayanan secara cepat dan tepat dan memenuhi semua kebutuhan nasabah dengan kecanggihan dan kemampuan yang

baik dari fitur-fiturnya, serta selalu menjaga kepercayaan nasabah dalam bertransaksi dan menjamn kerahasian transaksi para nasabah akan tetapi, tidak semua nasabah secara langsung dapat menggunakannya dengan maksimal, harus bertahap karena terdapat beberapa kendala seperti faktor usia yang menjadi salah satu kendala.