

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari temuan penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi yang digunakan pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri dalam melakukan inovasi produk pada tabungan rencana iB Barokah dengan cara *mereview* atau mengevaluasi, membandingkan produk lama dengan produk baru atau membandingkan produk Bank Jatim Syariah dengan Bank Syariah lainnya, melakukan promosi melalui sosial media atau melakukan promosi dengan menggunakan brosur, sehingga dengan mengevaluasi produk tersebut Bank Jatim Syariah Kediri dapat meningkatkan fitur-fitur yang terdapat pada *mobile banking*.
2. Pelayanan nasabah yang diterapkan yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, seperti sekarang ini nasabah tidak perlu menunggu lama untuk melakukan pelayanan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri karena terdapat aplikasi yang telah tersambung langsung oleh Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, sehingga pelayanan yang dilakukan hanya membutuhkan waktu 10 menit saja. Pelayanan yang diterapkan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri juga membuat kesan yang positif kepada masing-masing nasabah atau calon nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kantor Kediri dapat dilihat dari adanya jumlah nasabah yang semakin meningkat yang terjadi dari tahun 2019 hingga 2021 karena pelayanan yang diterapkan oleh Bank Jatim Syariah dapat membuat nasabah merasa puas dan ingin melakukan transaksi kembali di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri.

3. Strategi inovasi produk dan pelayanan nasabah sangat berperan penting dalam meningkatkan pelayanan nasabah, karena strategi inovasi produk dan pelayanan nasabah dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan laba perusahaan, serta dapat memperluas jaringan yang secara langsung dapat meningkatkan jumlah nasabah.

B. Saran

1. Bagi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri, hendaknya untuk tetap menjaga berbagai strategi yang digunakan dalam melakukan inovasi produk dan pelayanan nasabah.
2. Bagi Peneliti, diharapkan penelitian ini menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya, serta lebih ditingkatkan kembali agar memperoleh hasil yang lebih baik lagi dari penelitian sebelumnya.