BAB V

PENUTUP

Dalam bab terakhir penyusunan skripsi ini, penulis mencamtumkan dua point yang perlu diketahui yaitu, pertama tentang kesimpulan dari isi skripsi ini yang telah peneliti bahas pada bab diatas, dan kemudian point kedua berisi saran-saran.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang saya telah tulis diatas pada hasil sebelumnya dengan judul "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember", maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. **Peranan *Customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember.**

   Dari hasil penelitian yang say lakukan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember dapat ditarik kesimpulan bahwasannya peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting melalui pelayanan yang diberikan oleh bagian *customer service.* Pelayanan *customer service* berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena *customer service* merupakan jembatan penghubung atau perantara antara bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersrdia. Diantara kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

Kantor Cabang Jember khususnya yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabahnya yaitu dengan memberikan.

a. Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang transaksi.
b. Melayani secara cepat dan tepat kepada nasabah yaitu dengan adanya ATM, SMS banking, Muamalat *Mobile* Banking, *Internet* Banking dan lain-lain.
c. Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah.
d. Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang.

2. Loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember.

Berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember kepada beberapa nasabah mengenai loyalitas nasabah dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember, itu semua bisa di tunjukkan dari adanya kepuasan mereka atas layanan yang diberikan selama ini. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya sikap loyal dari nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember. Hal ini juga terlihat dari jawaban para nasabah yang menyatakan bahwa mereka menyimpan hampir sebagian besar uang tabungannya di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

B. Saran - saran

Selama pelaksanaan penelitian tentang "Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember", di peroleh beberapa temuan yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember dalam menjaga loyalitas nasabah khususnya nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember. Dianta saran-saran yang dimaksud yaitu:

1. Bagi Lembaga Perbankan Syari'ah

   Berdasarkan penelitian yang telah saya lakukan pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember, dengan membuka kantor cabang di Jember sangatlah menarik perhatian nasabah untuk tetap setia bertransaksi dan menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember, karena bagi mereka Bank Muamalat Indonesia sangat memuaskan dan menyenangkan terutama dalam hal pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Hubungan baik antara nasabah dan pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember hendaknya di terus di pertahankan dan semoga dalam perjalanannya Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember bisa bekerja sekaligus beribadah mengabdikan diri membantu sesama sesuai dengan legalitasnya bank syariah yang berprinsip tolong-menolong dengan penerapan system bagi hasil yang menguntungkan kedua belah pihak.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bank Muamalat Indonesia adalah salah satu bank syariah yang pertama kali di Indonesia. Sampai saat ini sudah memiliki beberapa cabang di seluruh Indonesia, salah satunya di Jember. Bank Muamalat Indonesia memiliki pengaruh besar terhadap perekonomian, membantu masyarakat dengan memberikan produk-produk yang membanggakan, bagi hasil yang menguntungkan dan kualitas pelayanan yang memuaskan. Karena dengan itu Bank Muamalat Indonesia tetap bisa eksis sampai sekarang dan banyak sekali peluang yang bisa diteliti ataupun dipelajari. Untuk kelemahannya atau keterbatasan peneliti ini yaitu hanya pada nasabah penabung saja. Jadi untuk peneliti selanjutnya bisa mengadakan penelitian yang lebih luas lagi seperti nasabah pembiayaan tidak hanya nasabah penabung.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id