

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan dari rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan nasabah *priority* Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi yang diberikan yaitu, melayani semua transaksi yang di inginkan oleh nasabah prioritas, memberikan solusi atas keluhan nasabah dan melayani konsultasi dari nasabah dengan baik, disediakan ruangan khusus, bank memberikan hadiah kecil seperti sofenir atau sejenisnya kepada nasabah saat ada acara besar. Layanan yang diberikan oleh Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada nasabah prioritas yaitu secara garis besar, nasabah mendapatkan fasilitas kartu jambrot platinum, layanan prima saat di bandara, layanan *Pick up service*, layanan ruangan khusus, layanan kepedulian saat nasabah ada hari-hari besar misalkan ulang tahun, perkawinan ataupun yang lainnya.
2. Perbedaan perlakuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi dimana tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa sudah sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima, dimana karyawan perbankan terutama *Customer Service* sudah menerapkan sifat jujur, amanah, dan benar sesuai dengan tolak ukur kepuasan pelanggan/nasabah

dan sudah memenuhi penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA. Akan tetapi dari penaparan di atas bisa kita lihat bahwa untuk pelayanan Nasabah prioritas masih lebih banyak mendapat kelebihan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dibandingkan dengan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.

B. Saran

1. Diharapkan untuk Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi untuk kedepannya bisa memberikan perlakuan pelayanan yang sama kepada nasabah yang bukan prioritas, sehingga nasabah tengah kebawah juga bisa memberikan kepercayaannya untuk menyimpan dananya di bank tersebut.
2. Diharapkan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi bisa mengikuti perlakuan dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dalam melayani nasabah prioritas. Diharapkan juga Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura bisa memoertahankan pelayanan kepada nasabah prioritas atau bahkan bisa lebih baik lagi.