

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada hasil penelitian dari analisis data sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah PT. Bank Syariah Indonesia saat *covid-19* di Kota Banjarbaru yaitu dengan menciptakan produk Layanan *Hasanah Ultimate Service*. Dengan memberikan komitmen Layanan *Hasanah FAST (Friedly, Agile, Spiritual and Top Of Mind)* yang dapat memberikan *value* dengan aspek dari Layanan *Hasanah Ultimate Service* itu sendiri yaitu: *People, Digital Process, Physical, dan Bussines*.

Layanan *hasanah Ultimate Service* telah berjalan secara optimal, hal ini sesuai dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yang di jabarkan oleh Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) khususnya pada dimensi Keandalan dan Bukti Fisik.

#### **B. Saran**

Adapun beberapa saran yang penulis berikan untuk Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru adalah sebagai berikut :

1. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru agar selalu melakukan inovasi layanan dan semakin mengencangkan promosi produk layanannya melalui media sosial agar dapat menarik nasabah dan lebih dikenal masyarakat luas.
2. Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian agar dapat memperluas objek penelitiannya pada aspek lain.