

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin menerapkan strategi *service excellent*. Bank Muamalat KC Banjarmasin juga menerapkan pelayanan diluar kantor dengan menggunakan *Mobile Branch*. *Mobil Branch* ini bukan hanya digunakan untuk melayani pendaftaran haji saja tetapi juga melayani penarikan uang, pembuatan rekening, dan tabungan. Dengan layanan Mobil Branch nasabah lebih mudah untuk melakukan pendaftaran haji karena Mobil branch ini bisa di temui di Kementrian Agama Banjarmasin.
2. Kendala internal bank Muamalat KC Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji di kota Banjarmasin adalah kurangnya fasilitas kantor bank dan ATM serta tenaga *customer service*. Sedangkan faktor internal kualitas pelayanan adalah Bank Muamalat KC Banjarmasin belum bisa menjangkau seluruh wilayah disekitar Banjarmasin. Selain itu faktor eksternal lainnya adalah Kurangnya informasi mengenai tabungan IB Hijrah Haji kepada masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang tidak mengetahui mengenai produk IB Hijrah Haji Bank Muamalat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka dapat dibuat saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin

Berdasarkan paparan hasil penelitian dan kesimpulan, masih ada kekurangan dalam kualitas pelayanan. Diharapkan pihak bank dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan sehingga nasabah merasa nyaman menggunakan produk Bank Muamalat.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan Bank Muamalat KC Banjarmasin pada produk tabungan Hijrah Haji.