

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Kualitas pelayanan yang diberikan PT Bank Syariah Indonesia (BSI) kepada nasabah cukup ramah dan bagus sesuai dengan prosedur pelayanan. Setiap nasabah yang datang disambut dengan baik dan nasabah yang bingung dengan pembukaan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) maka karyawan menjelaskan dengan baik mengenai sistemnya pembukaan tabungan sehingga nasabah tertarik dan ingin membuka buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online). Kemudian Kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) 7 orang nasabah yang telah diwawancara terdapat 5 orang nasabah yang merasa puas dengan fasilitas yang cukup bagus namun terdapat 2 nasabah yang merasa kurang puas dengan fasilitas tempat parkir yang telah disediakan karena terlalu sempit sehingga menyulitkan nasabah yang datang dan yang ingin pergi dalam memarkirkan atau mengeluarkan kendaraanya.
2. Faktor-faktor yang menentukan kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) Pada Unit Bank Syariah Indonesia (BSI) 7 orang nasabah yang telah diwawancara terdapat 3 nasabah yang merasa puas dalam prosedur pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) yang cukup mudah dan tidak terlalu sulit namun terdapat 4 orang nasabah yang merasa kurang puas dalam pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) ini, karena kurangnya pelayanan dan penjelasan secara perorangan kepada nasabah sehingga nasabah merasa belum puas dan tidak mengerti dalam pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) pada Unit Bank Syariah Indonesia (BSI)

Kantor Cabang Palangka Raya.

B. Saran

1. Bagi Unit Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Palangka Raya, sarannya agar lebih meningkatkan pelayanan khususnya dalam menyediakan fasilitas tempat parkir supaya nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Bagi karyawan; jumlah karyawan Unit Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Palangka Raya alangkah baiknya ditambah lagi khususnya dalam menangani nasabah, khususnya nasabah yang terbanyak yaitu pada saat pembukaan rekening tabungan. Jadi, apabila banyak nasabah yang datang maka nasabah tidak terlalu lama menunggu dan proses pembukaan rekening tabungan melalui sistem (Hasanah Online) menjadi lebih mudah dan cepat selesai dibandingkan membuka tabungan melalui manual.