BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Analisis Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin serta kendalapelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah dapat dilihat dari perkembangan nasabah yang selalu setia bertransaksi tanpa ada keluhan maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Cara Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin menerapkan pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabahnya dengan mengadakan layanan berupa *pick up service* yang memudahkan nasabah. Layanan ini akan mengunjungi rumah atau kantor nasabah, di sisi lain juga ada layanan seperti pembayaran gaji, setor uang, dan lain-lain. Kemudian juga memaksimalkan pelayanan prima dengan menjalankan unsur-unsur pelayanan prima, kemudian juga melaksanakan pelayanan dibarengi dengan etika (penampilan, keramahan, kejujuran), tanggung jawab, ketetapan waktu, perhatian, dan lain-lain. Yang pada akhirnya benar-benar dapat meningkatkan jumlah nasabah per tahunnya.
2. Mengenai tanggapan nasabah dengan diterapkannya pelayanan prima di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang. A Yani Banjarmasin, dapat dinyatakan bahwa tanggapan nasabah berisikan hal positif secara keseluruhan. Baik dari satpam hingga pelayanan dari *Customer Service*

yang dengan tulus memberikan perhatian. Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang. A Yani Banjarmasin telah diakui oleh nasabah yang diwawancarai, maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang. A Yani Banjarmasin.

B. Saran-saran

1. Disarankan untuk penelitian selanjutnya agar melakukan pendalaman data dengan memperkaya literatur mengenai teori Bank Syariah.
2. Penelitian dapat terus dilanjutkan guna memperdalam pengetahuan sekaligus sebagai pengamatan apakah pelayanan prima akan terus dijalankan ke depannya di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin.
3. Kepada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin agar kiranya dapat terus melanjutkan penerapan pelayanan prima demi meningkatkan ke-loyalan nasabah di masa yang akan datang.