

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Bank Muamalat Parepare dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak Bank. Selain itu pelayanan yang diterapkan oleh Bank Muamalat Parepare diberlakukan oleh seluruh karyawan Bank Muamalat Parepare karena pelayanan prima atau pelayanan yang terbaik secara otomatis akan memberikan kepuasan terhadap nasabah sehingga berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabahnya. Standarisasi pelayanan di Bank Muamalat Parepare, seperti *Customer Service* dan *Teller* dengan menerapkan senyum, sapa, salam. kerapian pegawai dalam berpakaian, cepat dan tepat dalam melakukan transaksi, serta kesabarannya menanggapi permasalahan nasabah, dan selalu berusaha untuk mengatasi masalah nasabah. perlakuan terhadap nasabah yang tidak membedakan status sosial nasabahnya.
2. Persepsi nasabah Bank Muamalat Parepare tentang pelayanan prima yang telah ditetapkan Karyawan Bank Muamalat harusnya menerapkan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional yang telah ditetapkan, tetapi berdasarkan kenyataannya ada sebagian nasabah yang tidak merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang didapatkan yaitu seperti lahan parkir kendaraan nasabah yang sangat kecil, ruang tunggu atau tempat antri yang sangat terbatas sehingga

memungkinkan nasabah untuk antri di luar gedung, dan melihat situasi pada saat ini yang mengharuskan nasabah untuk tidak terlalu banyak dalam ruang tunggu karena adanya virus covid-19 yang mengharuskan untuk selalu jaga jarak, sehingga ada sebagian nasabah yang tidak merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Parepare.

## **B. Saran**

Setelah penulis mengkaji tentang persepsi nasabah tentang pelayanan prima di Bank Muamalat Parepare, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat Parepare agar terus meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menambah kantor cabang baru serta memperbaiki fasilitas fisik gedung dan area parkir serta memperluas ruang tunggu sehingga dapat mencapai keinginan nasabahnya demi perkembangan pelayanan prima.
2. Bagi pembaca diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam studi pelayanan prima atau pelayanan terbaik. Jika ada penelitian yang serupa sebaiknya menambah objek maupun subjek yang diwawancarai dilapangan.

