

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut;

- 5.1.1 Perencanaan strategi pelayanan BRI KCP Unit Enrekang dalam meningkatkan loyalitas nasabah, telah memberikan sumbangsi yang besar dan tetap konsisten pada visi dan misi BRI pada umumnya. Penerapan pelayanan yang prima kepada nasabah sesuai visi dan misi bank BRI memberikan respon positif dari nasabah dengan tidak membanding-bandingkan nasabah dengan nasabah yang lain merupakan suatu sikap yang adil, dan itu sudah sesuai dengan manajemen syariah karena mengacu pada prinsip keadilan.
- 5.1.2 Implementasi strategi pelayanan BRI KCP Unit Enrekang dalam meningkatkan loyalitas nasabah berhasil menarik simpatik nasabah dengan salah-satu program unggulannya yaitu Program undian simpedes. Program tersebut terbukti meningkatkan loyalitas nasabah karena program undian simpedes menjadi salah satu program unggulan yang dilaksanakan bank BRI Cabang Enrekang. Selain program yang dilakukan oleh BRI KCP Enrekang, pihak bank juga selalu memotivasi karyawannya agar selalu semangat dalam menjalankan amanah dan tanggungjawab.
- 5.1.3 Evaluasi strategi pelayanan yang dilakukan oleh BRI KCP Unit Enrekang dalam meningkatkan loyalitas nasabah yakni tetap mempertahankan strategi pelayanan yang ada dan memperbaiki strategi-strategi yang masih di anggap kurang. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah biasa terjadi masalah-

masalah yang tidak diinginkan, mengenai hal itu untuk mengevaluasinya pihak bank selalu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah. Untuk mengevaluasi karyawan dilakukan *test online* untuk menguji pemahaman mereka terhadap sistem pelayanan secara umum.

## 5.2 Saran

Setelah penulis melakukan penelitian pada BRI KCP Unit Enrekang ada beberapa saran mengenai pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah, maka penulis memberikan saran sebagai berikut;

- 5.2.1 Bagi BRI KCP Unit Enrekang disarankan untuk lebih meningkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang atau mengantri. Pertahankan terus strategi pelayanan yang diterapkan oleh karyawan yang meliputi keramahan, komunikatif dan menjaga hubungan baik dengan nasabah, selalu ramah dengan nasabah, serta memahami karakter dari nasabah. Pengukuran kepuasan nasabah sebaiknya melakukan survey kepuasan nasabah, sehingga dapat diketahui derajat kepuasan nasabah dan dibagian mana ketidakpuasan nasabah berada dengan menyediakan lembaran kecil, pulpen dan kotak saran, hal tersebut dapat menjadi evaluasi bagi pihak BRI KCP Unit Enrekang sendiri agar dapat lebih meningkatkan lagi pelayanannya.
- 5.2.2 Bagi pembaca diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam studi strategi. Jika ada penelitian yang serupa sebaiknya menambah objek maupun subjek yang diwawancarai, sehingga dapat mewakili kondisi pelayanan yang terjadi dilapangan terhadap kepuasan nasabah dalam peningkatan loyalitas nasabah.