

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan dalam skripsi ini yang di bahas tentang “Strategi Layanan BRI Unit Polewali Polewali dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Analisis Manajemen Syariah)” maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. BRI Unit Polewali dalam menjaga loyalitas nasabah, telah menerapkan perencanaan visi dan misi dengan memberikan layanan terbaik dan menjalankan kewajiban bank kepada nasabah. Juga melakukan sosialisasi dengan cara mengunjungi nasabah dengan menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.
2. BRI Unit Polewali dalam menjaga loyalitas nasabah, yakni dengan melaksanakan 2 program yaitu untung beliung britama yang dilaksanakan dengan skala nasional dan program undian simpedes yang di undi setiap 6 bulan sekali. Program yang di jalankan oleh pihak bank cukup efektif untuk menjaga loyalitas nasabah karena program undian ini menjadi salah satu daya tarik nasabah untuk menggunakan produk dan jasa BRI Unit Polewali.
3. Evaluasi yang di lakukan oleh BRI Unit Polewali dalam menjaga loyalitas nasabah sudah di jalankan dengan baik, di mana BRI Unit Polewali melakukan evaluasi program simpedes dan juga tiap bulannya BRI Unit Polewali melakukan evaluasi produk knowledge yakni meriview sejauh mana pengetahuan karyawan terutama CS mengetahui produk bank dan BRI Unit Polewali juga melakukan evaluasi

rating karyawan dengan mengurut karyawan yang pencapaiannya lebih tinggi hingga terendah dan yang terendah akan diberikan pembinaan.

B. Saran

Setelah penulis mengkaji tentang strategi Layanan BRI Unit Polewali dalam meningkatkan loyalitas nasabah, maka penulis membarikan saran sebagai berikut:

1. Bagi BRI Unit Polewali agar terus meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan kepada nasabah sehingga bisa meningkatkan kepercayaan nasabah. Dan juga meningkatkan sosialisasi serta memberikan informasi-informasi terkait produk bank kepada nasabah.
2. Bagi pembaca diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam studi strategi. Jika ada peneliti yang serupa sebaiknya menambah objek maupun subjek yang diwawancarai, sehingga dapat mewakili kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kelayakan nasabah yang terjadi dilapangan secara mendetail.