

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan data, temuan penelitian, dan pembahasan penelitian yang telah dibahas maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Implementasi *service excellence* yang diterapkan di Bank Muamalat KCU Kediri berlandaskan pada prinsip *Islamic, Professional, dan Modern*. Prinsip inilah yang membedakan bentuk *service excellence* Bank Muamalat KCU Kediri dengan bank syariah lainnya. *Service excellence* yang dijalankan tidak hanya sekedar memenuhi SOP tetapi juga kesadaran pegawai atas tanggungjawab pekerjaan dan menganggap nasabah sebagai mitra kerjanya. Tidak hanya itu, Bank Muamalat KCU Kediri juga melakukan kunjungan nasabah serta pelayanan nasabah dengan mendatangi langsung ke rumah nasabah guna mempercepat pemenuhan kebutuhan nasabah. Secara garis besar, *service excellence* yang diterapkan Bank Muamalat KCU Kediri telah memenuhi indikator dari kriteria kualitas pelayanan yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*responsibility*).
2. *Service excellence* yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri berdasarkan pengalaman nasabah loyal dengan observasi beserta hasil wawancara dengan pegawai menghasilkan kesimpulan yang sama, yaitu

setiap kriteria *service excellence* telah terpenuhi dan dilaksanakan dengan baik oleh Bank Muamalat KCU Kediri sehingga nasabah mengalami kepuasan atas pelayanan tersebut, mempercayakan kembali dana yang dimiliki kepada Bank Muamalat KCU Kediri dengan alasan terpenuhinya tanggungjawab bank terhadap keamanan dana masa depan, yaitu tabungan dan deposito, bersikukuh untuk tetap menggunakan produk dan jasa di Bank Muamalat KCU Kediri, merekomendasikan ke pihak lain untuk menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat Kediri. Hal ini memenuhi persyaratan sebagai indikator loyalitas nasabah. Hanya saja nasabah menginginkan untuk penambahan fasilitas ATM dan setor tunai sebagai penunjang pemenuhan kebutuhan nasabah. Selain itu, Nasabah loyal juga merasakan perbedaan pelayanan dari segi fasilitas lengkap, suasana syariah, dan biaya lebih murah di Bank Muamalat KCU Kediri dibandingkan bank syariah lainnya.

3. Penerapan *service excellence* dengan konsep *Islamic, Professional, dan Modern* serta kesadaran penuh pegawai akan posisi dan tanggungjawab dari pekerjaan yang diampu di Bank Muamalat KCU Kediri mampu memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Hal ini dikarenakan kriteria pelayanan prima yang digunakan oleh Bank Muamalat KCU Kediri memberikan perasaan mudah, nyaman, dan aman bertransaksi di bank serta memudahkan dalam mewujudkan kebutuhan di bidang keuangan. Selain itu, dengan indikator *service excellence* seperti itu dapat meyakinkan, membuat nasabah tertarik dan terus bermitra dengan Bank

Muamalat KCU Kediri. Dengan pengukuran loyalitas nasabah berupa metode *Measuring Satisfaction* dan *Commitment* setiap nasabah yang telah mengalami kepuasan dapat diukur untuk menentukan apakah nasabah ini puas saja atau sudah menjadi nasabah loyal. Keberhasilan *service excellence* di Bank Muamalat KCU Kediri sebagai peningkatan loyalitas nasabah tidak hanya dilihat dari peningkatan jumlah nasabah loyal di Bank Muamalat KCU Kediri tetapi juga dibuktikan dengan pencapaian kemenangan yang didapat dalam Penghargaan *Satisfaction, Loyalty, and Engagement* (SLE) tingkat bank syariah dan bank konvensional.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat diajukan untuk memaksimalkan penerapan *service excellence* di Bank Muamalat KCU Kediri yang nantinya dapat berpengaruh kepada eksistensi dan persaingan bisnis lembaga, sebagai berikut:

1. Untuk Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri harus tetap mempertahankan nilai-nilai keislaman yang ada dalam pemberian pelayanan serta melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan walaupun secara garis besar kualitas pelayanan yang ada telah memenuhi indikator dari kriteria kualitas pelayanan. Akan tetapi dari sisi tertentu, sejalan dengan permintaan nasabah yang menginginkan penambahan fasilitas ATM dan setor tunai perlu menjadi

pertimbangan kebijakan Bank Muamalat KCU Kediri guna memenuhi kebutuhan nasabah dan nasabah bisa bertambah loyal dengan Bank Muamalat KCU Kediri.

2. Untuk Civitas Akademika

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya yang berkaitan dengan *service excellence* dan loyalitas nasabah di lembaga keuangan syariah tertentu, menambah wawasan teori serta sebagai bahan referensi atau rujukan dalam keilmuan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya yang membahas terkait dengan *service excellence* sebagai upaya peningkatan loyalitas nasabah diharapkan dapat lebih mengembangkan temuan penelitian dan analisis dengan catatan kekurangan yang ada di penelitian ini dijadikan sebagai acuan untuk lebih baik lagi.