

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang telah peneliti sajikan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Pemasaran Syariah pada BRI Syariah Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan nasabah dengan cara mengimplementasikan beberapa strategi yaitu Memberikan Strategi pelayanan yang berkualitas, Melakukan sosialisasi pemasaran-pemasaran produk melalui perusahaan maupun instansi-instansi untuk melakukan kerjasama, contohnya seperti *payroll* dan dana pihak ketiga, Melakukan gerebek pasar untuk menerapkan pemasaran produk – produk pembiayaan bagi usaha kecil, Melakukan *cross selling* dengan divisi lain dalam hal penyebaran brosur dan *flyer*.

2. Hambatan dalam Penerapan Marketing Syariah pada BRI Syariah Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan nasabah.

a. Hambatan internal meliputi : kurangnya sosialisasi yang dilakukan pegawai/karyawan dengan cakupan yang luas terhadap pengenalan produk BRI Syariah Tulungagung ke masyarakat luas.

b. Hambatan eksternal meliputi : kurangnya pemahaman nasabah terkait produk dan prosedur-prosedur transaksi keuangannya, serta adanya banyak bank

pesaing yang juga menawarkan fasilitas yang sama dengan lembaga BRI Syariah Tulungagung.

3. Solusi yang telah dilakukan BRI Syariah Tulungagung dalam Menangani Hambatan Peningkatan Kepuasan nasabah.

a. Solusi internal meliputi : pengadaan promosi dan sosialisasi dengan cara pengenalan produk lebih gencar lagi kepada masyarakat Tulungagung.

b. Solusi eksternal meliputi : Melakukan inovasi-inovasi yang mempunyai keunggulan dibanding bank pesaing, dan sosialisasi atau promosi dengan cakupan yang lebih luas terkait pengenalan dan pemahaman produk-produk BRI Syariah, lalu Pelayanan dengan kualitas yang terbaik.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan, mengenai implementasi pemasaran syariah sebagai upaya peningkatan kepuasan nasabah pada BRI Syariah Tulungagung, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Peneliti berharap Lembaga dapat memanfaatkan sistem keluhan saran secara maksimal dengan tidak hanya menunggu adanya kritikan maupun keluhan. Sistem keluhan dan saran diharapkan ada pengembangan, baik dari cara untuk penyampaiannya atau penerimaannya.

2. Saran bagi akademis, diharapkan akademis lebih membuka komunikasi dan kerjasama yang lebih luas lagi dengan Bank-bank syariah baik di lingkup kota Tulungagung atau bahkan di kota-kota lain di wilayah Indonesia. karena mahasiswa

perlu banyak praktek mengenai implementasi-implementasi perbankan agar mahasiswa memiliki wawasan yang luas dan siap untuk mengimplementasikan secara nyata dan jelas di dunia perbankan syariah.

3. Untuk peneliti yang akan datang apabila melakukan penelitian terkait dengan pemasaran syariah penulis menyarankan agar menggunakan metode kuantitatif sebagai perbandingan dari penelitian ini guna mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan mendapatkan pengetahuan yang lebih luas.