

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan e-banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru sudah mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, mulai dari pengenalan produk kepada nasabah, hingga nasabah meminta untuk mengaktifkan layanan e-banking dan penanganan keluhan nasabah apabila ada masalah yang terjadi tentang layanan e-banking yang mereka gunakan.
2. Tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan e-banking pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru sangat baik dan sesuai dengan harapan-harapan nasabah, mulai dari pelayanan dalam memperoleh layanan e-banking, prosedur layanan-e-banking, tampilan layanan e-banking, fitur layanan e-banking, penggunaan layanan e-banking, kinerja dan keamanan layanan e-banking hingga mereka percaya untuk selalu menggunakan e-banking dalam setiap transaksi perbankan mereka, selain itu nasabah juga merekomendasikan layanan e-banking bankriaukepri cabang syariah Pekanbaru kepada orang lain.

3. Pelaksanaan pelayanan e-banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah ditinjau menurut ekonomi Islam sudah sesuai dengan syariah Islam, hal ini dibuktikan dengan sudah diterapkannya prinsip-prinsip pelayanan yang sesuai dengan Islam, yaitu adanya sikap sopan santun, berpengetahuan dan berusaha yang diwujudkan dengan sikap saling tolong-menolong.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan dalam penelitian ini dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang diharapkan kepada pihak bank agar terus melakukan inovasi pada produk atau jasa perbankan agar memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.
2. Selain meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan inovasi pada produk, diharapkan pihak bank juga tanggap dalam menghadapi keluhan-keluhan nasabahnya dan memberikan pelayanan yang lebih dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh bank lain, sehingga nasabah mendapatkan kepuasan lebih dan secara otomatis nasabah akan loyal pada bank tersebut.