

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisa data tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam Implementasi *quality service excellence* PD. BPR Gemilang Tembilahan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan mencapai profit yang maksimal, PD. BPR Gemilang menerapkan system pelayanan berdasarkan variabel *service excellence* yaitu pertama, berdasarkan konsep sikap (*attitude*) yang terdiri dari pelayanan yang baik, kejujuran, kesabaran dan berpenampilan yang rapi dan sopan. Kedua, konsep perhatian (*attention*) yang terdiri dari kesopanan, keramahan, melayani nasabah tanpa pilih kasih dan memiliki rasa keinginan untuk meolong. Ketiga, konsep tindakan (*action*) yang terdiri dari kedisiplinan/keseriusan dan melayani nasabah dengan penuh tanggungjawab serta karyawan juga harus bisa menjaga komunikasi yang baik dan memberikan informasi pada nasabah. Dari ketiga konsep tersebut telah dilaksanakan dengan baik oleh karyawan. Namun, mengenai melayani tanpa pilih kasih dan dalam memberikan informasi belum maksimal dan nasabah belum sepenuhnya terpuaskan.
2. Strategi pelayanan yang dilakukan oleh PD. BPR Gemilang Tembilahan telah dilaksanakan dengan baik dan benar. Strategi yang dilakukan yaitu membangun kerjasama antara karyawan dan nasabah yang baik, yang tidak mengandung unsur penipuan, memberikan kemudahan kepada nasabah dengan

sistem pelayanan jemput bola, memberikan strategi layanan yang bersahabat/profesional dan melakukan strategi pengembangan produk melalui promosi yang transparan. Dengan strategi ini banyak nasabah yang sudah lama fakum kembali aktif dan turut berkontribusi/ berpartisipasi kembali kepada bank, khususnya PD. BPR Gemilang Tembilihan.

3. Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh PD. BPR Gemilang Tembilihan ada sebagian yang diterapkan dengan baik dan sesuai dengan syariat islam, sedangkan ada beberapa penerapan yang masih belum sesuai dengan syariat islam, yaitu mengenai perbedaan antara satu nasabah dengan lainnya dan informasi mengenai sistem pelayanan belum di sampaikan dengan jelas.

## **B. Saran**

Dalam penulisan ini, penulis menyadari belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengemukakan beberapa saran bagi pembaca khususnya maupun bagi pihak PD. BPR Gemilang Tembilihan.

1. Kepada PD. BPR Gemilang Tembilihan agar lebih meningkatkan kemampuan pelayanannya terhadap nasabah agar nasabah bisa merasakan kepuasan sepenuhnya, dengan lebih mengedepankan etika atau sikap dalam pelayanan.
2. Kepada karyawan BPR Gemilang Tembilihan untuk dapat mempertahankan strategi pelayanannya dan meningkatkan kualitas kerja terutama dalam hal pelayanan.
3. PD. BPR Gemilang Tembilihan agar dapat melaksanakan pelayanan yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Karena semua yang dilakukan didunia ini akan dipertanggungjawabkan diakhirat nanti.