

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada masalah dan tujuan penelitian, maka kesimpulan dari penelitian yaitu:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya yaitu *airport executive lounge* dan *pick up* prioritas misalnya ingin membuka tabungan untuk nasabah prioritas, kemudian layanan nasabah apabila ada nasabah yang ingin menabung bisa diambil dirumah / strategi jemput bola, dan pastinya dari layanan dan ATM berbeda. Dengan melakukan pelayanan eksklusif dan memberikan produk dan layanan yang di desain khusus oleh PT. Bank Sumut Syariah, meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan hubungan jangka panjang yang baik dengan nasabah prioritas.
2. Penerapan kualitas pelayanan nasabah prioritas dimulai dari proses penjadwalan pertemuan yang dilakukan oleh pihak bank dengan nasabah prioritas yang mana pertemuan tersebut akan diatur oleh nasabah tersebut. Tidak hanya itu saja nasabah akan ditawarkan produk yang cocok untuk nasabah tersebut. Setelah pihak bank menawarkan produk yang cocok, pihak bank menawarkan produk yang bisa dipilih oleh nasabah. Selanjutnya, nasabah dan bank membuat kesepakatan produk yang nasabah butuhkan. Setelah transaksi atau proses

permintaan nasabah selesai, pihak bank akan menanyakan apakah ada yang dibutuhkan kembali.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian " Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Nasabah Prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya" ada beberapa saran yang ingin disampaikan peneliti yaitu:

1. Diharapkan kepada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya untuk melakukan pelatihan kepada karyawan khususnya pada bagian marketing agar dapat menggunakan media sosial sebagai sarana promosi produk. Sehingga mampu menjangkau kaum milenial dan masyarakat luas agar tahu mengenai produk yang ada di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Perluas layanan digital dengan aplikasi mobile atau internet banking yang lebih canggih untuk nasabah prioritas, seperti fitur konsultasi investasi berbasis syariah, notifikasi transaksi *real-time*, dan laporan keuangan bulanan otomatis. Sediakan *relationship* manager khusus yang paham mendalam tentang kebutuhan keuangan syariah nasabah prioritas. Dengan strategi ini, Bank Sumut Syariah dapat lebih menarik dan mempertahankan nasabah prioritas melalui layanan yang lebih personal, cepat, dan eksklusif sesuai prinsip syariah.
2. Diharapkan kepada Universitas Potensi Utama menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan perusahaan agar dapat memberi saran tempat riset bagi peneliti selanjutnya sehingga memudahkan mahasiswa untuk melakukan penelitian.
3. Diharapkan kepada Peneliti Selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan judul yang berbeda, misalnya peneliti sebelumnya meneliti kualitas pelayanan, maka peneliti selanjutnya meneliti tentang kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

