

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4.2 KESIMPULAN

4.1.8 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Produk Perbankan di Bank BNI Kantor cabang Bima

Dari paparan data diatas dapat disimpulkan bahwa persaingan di dunia perbankan khususnya dalam memberikan layanan keuangan terhadap nasabah semakin ketat, maka perbankan harus mempunyai persefektif global, dan memiliki layanan yang baik dan bagus. Bank BNI Kantor Cabang Bima mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada produk perbankan oleh bank BNI Kantor Cabang Bima:

1. Setiap petugas pelayanan harus menguasai produk perbankan baik simpanan maupun kredit sebelum menawarkan kepada calon nasabah.
2. Rutin setiap minggu melakukan pembahasan produk knowledge sehingga tetap terupdate jika ada produk terbaru.
3. Selain menguasai produk perbankan semua petugas seperti CS, Teller dan Satpam menerapkan standar layanan yang telah di tetapkan oleh Bank BNI dalam melayanani nasabah sehari-hari.

5.1.2 Layanan Inovasi Yang Diberikan Oleh Bank BNI Kantor Cabang Kota Bima.

Selain strategi meningkatkan kualitas pelayanan produk perbankan, Bank BNI Cabang Bima memiliki layanan inovasi untuk menarik nasabah atau diberikan untuk para nasabahnya, adapun layanan inovasi yang diberikan oleh Bank BNI Kantor Cabang Bima, sebagai berikut:

1. Pembukaan Rekening Digital
2. BNI Credit Card Mobile
3. Pembayaran menggunakan QR Code.
4. BNI Debit Online.
5. BNI Direct Mobile.

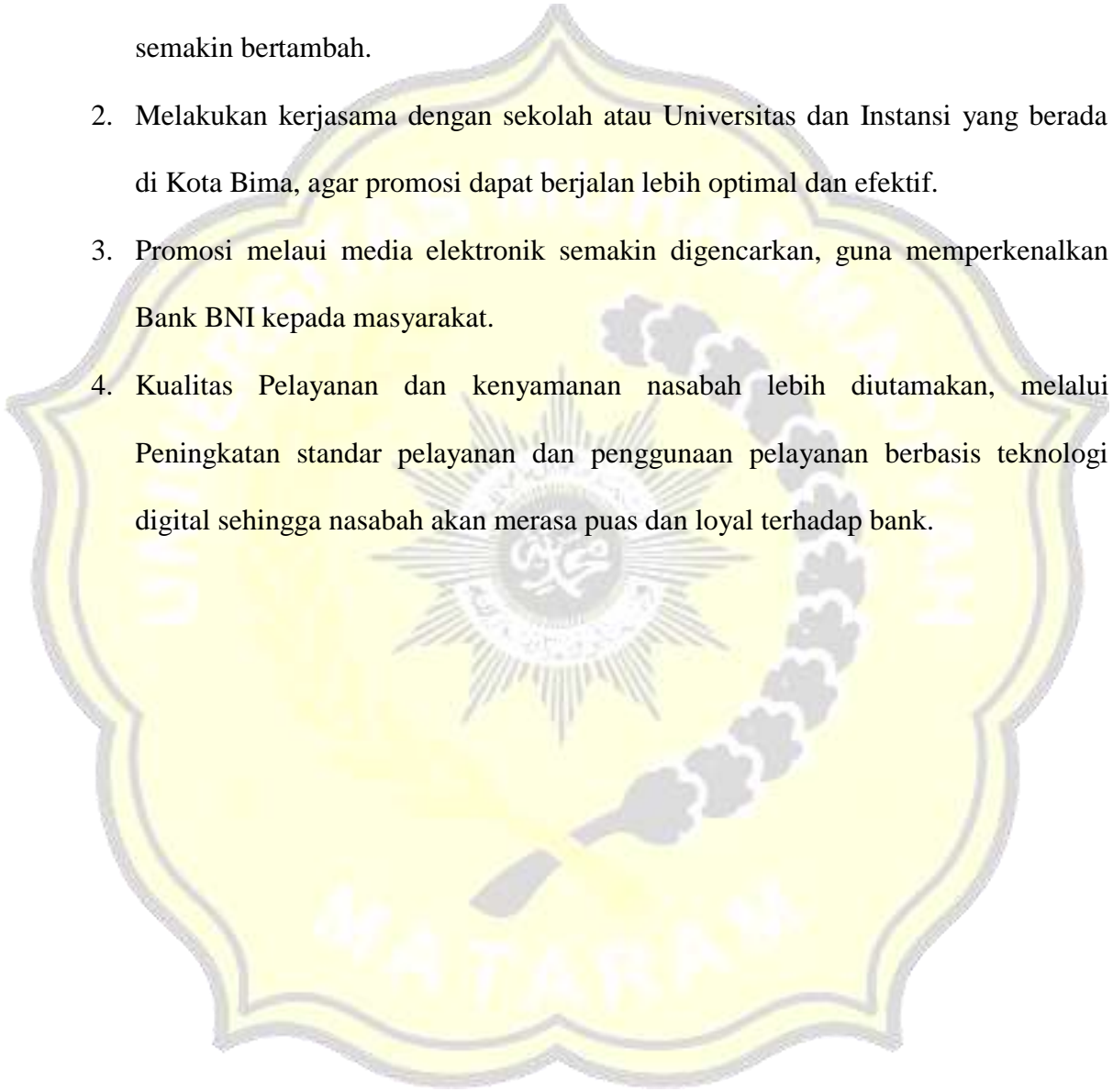
5.1.3 Efek Dari Pelayanan Yang Baik Untuk Bank BNI Kantor Cabang Bima.

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Ketika kualitas pelayanan bank dikatakan baik atau positif, maka bank akan mendapat keuntungan. Pada Bank BNI Kantor Cabang Bima pun merasakan efek dari pelayanan yang bagus, yaitu dengan memiliki pelayanan yang bagus nasabah akan setia kepada bank, karena nasabah telah menilai bahwa pelayanan bank sangat baik, sehingga nasabah akan menjadi nasabah tetap bagi Bank BNI Kantor Cabang Bima. Nasabah bisa menjadi media iklan gratis, karena kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank, maka nasabah tersebut bisa saja menyebarkan mengenai pelayanan yang dimiliki oleh Bank BNI Kantor Cabang Bima. Nasabah tidak akan mempermasalahkan mengenai harga, karena rasa kepercayaan nasabah terhadap bank. Nama baik perusahaan meningkat, ini dikarenakan semakin banyaknya nasabah yang setia sehingga nama baik perusahaanpun meningkat.

5.2 SARAN

Adapun beberapa saran yang penulis berikan untuk Bank BNI Kantor Cabang Kota Bima adalah sebagai berikut:

1. Selalu melakukan inovasi terhadap produk yang di keluarkan agar dapat menarik perhatian nasabah yang akan menjadi investor, sehingga jumlah nasabah akan semakin bertambah.
2. Melakukan kerjasama dengan sekolah atau Universitas dan Instansi yang berada di Kota Bima, agar promosi dapat berjalan lebih optimal dan efektif.
3. Promosi melalui media elektronik semakin digencarkan, guna memperkenalkan Bank BNI kepada masyarakat.
4. Kualitas Pelayanan dan kenyamanan nasabah lebih diutamakan, melalui Peningkatan standar pelayanan dan penggunaan pelayanan berbasis teknologi digital sehingga nasabah akan merasa puas dan loyal terhadap bank.



DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Tanzeh. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.

Azwar. Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Faisal. Afif. Dkk. 1996. *Strategi dan Operasional Bank*, Bandung: PT. Erosco.

Fandy Tjiptono, Ph.D. 2017. *Service Magement: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3*, Yogyakarta: Andi.

Harnoto, fasochan, *Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal (online).

http://repository.iainpurwokerto.ac.id/3894/1/COVER_BAB%20I_BAB%20IV_DAFTAR%20PUSTAKA.pdf

<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1229/1/RISDAYANTI%20HARUN.pdf>

<http://repository.uinsu.ac.id/3011/1/PDF%20WIWIK.pdf>

<https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni>

<http://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-customer-service/>

<https://www.pelajaran.co.id/2017/02/pengertian-strategi-menurut-pendapat-para-ahli-terlengkap.html>

<https://www.pelajaran.co.id/2017/pengertian-strategi-menurut-pendapat-para-ahli-terlengkap.html#forward>

<https://definisimu.blogspot.com/2012/11/definisi-strategi.html>

<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualita-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>

Ibnan Sofian, S.E., M.M. 2025. *Majajemen Strategi: Teknik Penyusunan serta Penerapannya untuk Pemerintah dan Usaha*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Laras Ayu Wulandari. 2017. *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Purwokerto*. Tugas Akhir, fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Melayu S.P Hasibuan. 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong. Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. Cet ke-2
- Nana Herdiana Abdurrahman. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nisfi Fatimah. 2016. *Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap*. Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Nuratika, *Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Customer Service pada PT. Bank SulSelBar Cabang Makassar*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin, Makassar, 2013.
- Pasamai. Syamsuddin. 2007 *Metodologi Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum*, Makassar: Umitoha.
- Rahahardjo. Darwan. 1995. *Bank Indonesia dalam Kilasan Sejarah Bangsa*. Jakarta: LP3ES Indonesia.
- R Agustinus Anggoro Pribadi. Syuhada Sufian. J. Sugiarto Ph. 2007. *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada BRI Cabang Blora dan Unit Online-Nya*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi. Volume 4. Nomor 2. Juli.
- Soemitra. Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.

Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen, Pendekatan: Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.

Suhartini, Eka, *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*, Makassar: Alauddin University Press, 2012.

Sjaehdeini Remy, Sutan, *Jurnal Hukum Bisnis*, vol 11, 2000.

Tanzeh, Ahmad, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras, 2011.

Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

Mahaputra Riau, Maqdis: *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017.