

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahas penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan nasabah prima pada PT. Bank Syariah Bukopin Capem UPI YPTK Padang adalah memberikan pelayanan prima (*service excellent*) kepada nasabah, dimana para nasabah prima mendapatkan pelayanan personal yang diistimewakan serta mendapatkan fasilitas kenyamanan dan kemudahan pelayanan dalam transaksi **sesuai dengan standar yang ditentukan oleh PT. Bank Syariah Bukopin Capem UPI YPTK Padang. Adapun fasilitas layanan yang didapatkan nasabah prima antara lain :** 1) disediakan ruangan dan tempat parkir khusus serta teller khusus sehingga mendapatkan kemudahan bertransaksi dan bebas antrian, 2) mempunyai *relationship officer (RO)* dan *relationship manager (RM)* yang akan melayani transaksi nasabah secara pribadi, 3) dapat melakukan **konsultasi keuangan syariah gratis, 4) dapat memanfaatkan transaksi melalui telepon serta layanan *Pick Up service* dimanapun mereka berada, 5) disediakan kartu kredit platinum untuk mendapatkan keuntungan layanan premium di seluruh dunia, 6) nasabah dapat melakukan **wisata, umroh dan haji plus, 7) mendapatkan *event high tea* dimana para nasabah primadapat menikmati kesempatan mengikuti acara-acara yang dikemas secara eksklusif dengan berbagai topik menarik, 8) mendapatkan layanan duka, kue ulang tahun, souvenir, serta langganan gratis beberapa majalah.****

2. Implementasi layanan nasabah prima pada PT. Bank Syariah Bukopin Capem UPI YPTK Padang sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Dalam sistem layanan nasabah prima ini, nasabah prima mendapatkan fasilitas kemudahan kenyamanan dalam bertransaksi dengan pelayanan prima yang diberikan oleh karyawan PT. Bank Syariah Bukopin Capem UPI YPTK Padang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran agar PT. Bank Syariah Bukopin dapat memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para nasabah tidak hanya terhadap nasabah prima namun juga nasabah lainnya, karena pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya bank syariah. Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank.