BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab yang telah diuraikan penulis sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Account officer funding* di BPRS Ummu Bangil dalam melakukan aktivitasnya menghimpun dana nasabah pasar Bangil menerapkan layanan jemput tabungan secara langsung dengan mendatangi nasabah yang menjadi pedagang di pasar Bangil. Layanan jemput tabungan tersebut menjadi sarana mempermudah nasabah untuk tetap menabung ditengah kesibukan meraka menjadi pedagang. Dalam layanan jemput tabungan, aktivitas yang dilayani oleh *account officer funding* adalah penyetoran dan penarikan dana tabungan. Nasabah yang memanfaatkan layanan jemput tabungan ini selain mendapatkan kemudahan dalam menabung juga bisa berkonsultasi dengan *account officer funding* mengenai produk yang dimiliki oleh BPRS Ummu lainnya.
2. Upaya petugas *account officer funding* meningkatkan loyalitas nasabah melalui layanan jemput bola dilakukan dengan beberapa hal, Pertama adalah meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin ketika nasabah ingin bertransaksi. Kedua, kualitas jasa yang diberikan selalu ditingkatkan dengan memberikan penjelasan secara rinci mengenai manfaat dan keuntungan dari produk yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digunakan oleh setiap nasabah. Ketiga, menjaga citra dan nama baik dari BPRS Ummu untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Terakhir yaitu menjaga nasabah untuk tidak berpindah dengan selalu menawarkan semua produk sehingga nasabah bisa memanfaatkan jasa dari BPRS Ummu tanpa harus berpindah ke lembaga pesaing lainnya. Peran *account officer funding* dalam meningkatkan loyalitas juga telah terlihat dengan 3 indikator yang bisa menilai kinerja *account officer funding*, yaitu (1) lama menjadi nasabah, (2) tingkat kepuasan nasabah, (3) frekuensi menabung nasabah dalam 5 hari.

B. Saran

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk petugas *account officer funding* selalu mempertahankan kualitas pelayanan yang ramah dan santun, serta selalu menjaga hubungan antara pihak BPRS Ummu dan nasabah agar loyalitas nasabah akan terus meningkat.
2. Untuk BPRS Ummu Bangil diharapkan dapat memeberikan pelatikan kerja kepada semua karyawan khususnya petugas *account officer funding* untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan kerja dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan maksimal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id