

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan *funding officer* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BPRS Ihsanul Amal Gombang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pelayanan *funding officer* pada BPRS Ihsanul Amal Gombang berjalan dengan efektif, hal ini ditunjukkan dengan data data yang di uraikan oleh penulis. Dari efektivitas pelayanan *funding officer* yang dilakukan berdampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal ini di buktikan dengan terpenuhinya indikator efektivitas yakni pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Berdasarkan tercapainya indikator pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi berdampak pada nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan memilih untuk loyal dengan konsisten melakukan transaksi serta ikut merekomendasikan kepada orang di sekitar nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat ditemukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi *Funding officer* selaku garda terdepan pelayanan nasabah maka perlu adanya penambahan wawasan pengetahuan dalam hal ini pelatihan secara rutin yang bisa di laksanakan oleh internal BPRS Ihsanul Amal Gombang. Mulai mencari atau mentargetkan nasabah yang mempunyai status pekerjaan dan

status sosial yang bagus, guna investasi jangka panjang dalam hal marketing atau promosi produk.

2. Bagi BPRS perlu adanya pengawasan terhadap perancangan target dan pengawasan realisasi target, serta forum dan support bersama untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas nasabah.