

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian mengenai faktor kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing yang membuat nasabah menutup rekening tabungan di PT. BJB Syariah dapat disimpulkan bahwa :

1. Persepsi nasabah yang memutuskan menutup rekening tabungan pada PT BJB Syariah Mereka mengatakan bahwa BJB Syariah kurang memberikan kepuasan terhadap nasabah dalam faktor internal maupun eksternal.
2. Tanggapan nasabah yang sudah menutup rekening tabungan di PT BJB Syariah dikarenakan mereka mengatakan bahwa kualitas pelayanan di BJB Syariah sudah cukup baik untuk pelayanan internal. Tetapi untuk pelayanan eksternal kurang baik karena kurang banyaknya fasilitas Atm di berbagai tempat.

**B. Saran**

1. Untuk pihak BJB di Kota Serang berkenan meminimalisir penutupan dan segera membuat gagasan baru untuk mengembalikan kualitas dan jaminan pelayanan pada tiap nasabah. Senantiasa mampu berdaya saing secara sehat dengan pihak bank lainnya dan membuat beberapa unit pelayanan di wilayah yang masih belum terjangkau ATM BJB Syariah.
2. BJB Syariah juga perlu menjaga konsistensi pelayanan dan kuantitas para tiap nasabah yang akan menabung di ATM BJB Syariah.
3. Bagi peneliti selanjutnya harapannya adalah mampu meneruskan dan mengembangka hasil dari apa yang peneliti buat saat ini dengan pembahasan variabel yang berbeda.