

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Brebes maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Bank Syariah Indonesia KCP Brebes sudah menerapkannya secara baik dari 10 karakteristik yaitu: a) Fokus pada nasabah, b) Obsesi terhadap kualitas, c) Pendekatan ilmiah, d) Komitmen jangka panjang, e) Perlibatan dan pemberdayaan karyawan, f) Pelatihan dan pendidikan, g) Perbaikan berkesinambungan, h) Kerjasama tim (*teamwork*), i) Kebebasan yang terkendali, j) Kesatuan tujuan.
2. Mutu Pelayanan Nasabah yang dijalankan oleh para pegawai di Bank Syariah Indonesia KCP Brebes sudah menerapkan beberapa pelayanan mutu nasabah yang meliputi : a) fasilitas/ bukti fisik (*tangible*), b) kehandalan (*reliability*), c) daya tanggap (*responsiveness*), d) jaminan (*assurance*), e) empati (*emphaty*).

#### **B. Saran**

Hasil penelitian ini dapat disarankan untuk:

1. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Brebes diharapkan Bank Syariah Indonesia KCP Brebes Kantor untuk selalu terus meningkatkan dan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) agar dapat menghasilkan sesuai dengan apa yang di capai.
2. Harus dapat membina dan mendampingi karyawannya dalam melayani nasabah. Dan diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar nasabah terus melakukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Brebes.