

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini, mendapatkan hasil untuk mempertahankan pelanggan pada bank tradisional dengan menggunakan metode *Design Thinking*. Dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan metode *Design Thinking* dari tahap pertama yakni *empathy* yang secara khusus pada tahap ini adalah proses awal untuk menentukan konsumen yang kemudian di observasi mengenai masalah yang dialami oleh konsumen. Pada observasi *empathy* menemukan permasalahan yakni sulit untuk konsisten dalam mengalokasikan dana pendidikan setiap bulan, melalui tahapan *Design Thinking* selanjutnya adalah *Define* merupakan tahapan wawancara kepada konsumen dengan beberapa teknik yaitu : **1. Need to do, 2. Pain, 3. Gain, 4. Clarify** dari hasil wawancara kemudian dikelompokkan dan dijadikan tahap penyelesaian masalah. Pada hasil wawancara dan pengelompokan tersebut dapat ditentukan membantu orang tua yang memiliki anak sekolah. Hasil dari *Define* disimpulkan kurang konsisten dalam menabung untuk investasi dana pendidikan selanjutnya adalah menentukan solusi dengan beberapa tahapan yakni *Lighting demo, crazy eight, sketch solution, solution* dan dengan wawancara konsumen Bank Jabar Banten Syariah mampu memberikan hasil dengan solusi *Cicilan Emas for Study* adalah Program untuk membantu Orang Tua dengan anak usia SD-SMA mudah untuk konsisten dalam mengalokasikan dana pendidikan tiap bulan melalui fitur auto debet.

5.2 Rekomendasi

1. Bank Jabar Banten Syariah semoga dapat memberikan mempertahankan pelanggan dan dapat memberikan pelayanan dengan mudah, cepat dan nyaman untuk pelanggan Bank Jabar Syariah.
2. Bagi peneliti yang meneliti penelitian selanjutnya diharapkan mampu mempersiapkan diri untuk proses penelitian pada pengambilan data, pengumpulan data dan tahap lain pada penelitian. Sehingga penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan dapat dijadikan acuan pada penelitian selanjutnya.