

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil dari dan pembahasan penelitian yang telah selesai, para ulama dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja terbaik PT. KCP Lampung Pulung Kencana menganut SOP seperti senyuman dan keramahan, namun ide pelayanan terbaik 7A+S di PT. KCP Lampung Pulung Kencana belum memenuhi prinsip-prinsip utama pelayanan yang baik, seperti operasi lambat, kurangnya tanggung jawab, dan umur panjang.
2. Layanan PT. KCP Lampung Pulung Kencana telah menggunakan landasan pelayanan untuk meningkatkan operasional dan pelayanan seperti; Berpakaianlah yang sopan dan santun, percaya diri dan penuh senyuman, sopan santun dan integritas, serta jaga kebersihan dan penampilan ruangan. Atas dasar pelayanan tersebut akan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.
3. Memanfaatkan pelayanan terbaik juga bisa menjadi selingan bagi yang ingin menggalang dana di PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana tetapi sekarang semua uang dan semua saldo telah berkurang dan bertambah lagi, karena covid-19 menyebar di mana-mana, sehingga bank memutuskan untuk menurunkan tingkat bunga perusahaan. Dalam aplikasi tabungan dan deposito, suku bunga tidak berkurang, total deposito dan saldo berkurang dan meningkat seiring pendapatan konsumen menurun karena pendapatan mereka terbatas, cukup untuk kehidupan sehari-hari dan tidak tersisa untuk konservasi.

B. Saran

1. Penggunaan layanan yang optimal memerlukan perbaikan terus-menerus untuk menjadi lembaga keuangan yang terus meningkatkan layanan dan fungsi di dalam bank.
2. Penggunaan layanan yang optimal seharusnya memberikan dampak yang lebih besar bagi masyarakat, terutama dalam penggalangan dana pihak ketiga.
3. Setelah penelitian dan pengembangan, peneliti memberikan saran kepada PT. Lampung KCP Pulung Kencana yang bertujuan untuk

meningkatkan kinerja dan pelayanan seperti pembersihan dan sanitasi pakaian, serta menjaga kebersihan kamar dan bebas bau, fokus pada pelayanan. Ide kunci dari layanan terbaik juga untuk mendapatkan perawatan ekstra untuk menghindari keterlambatan dan bertanggung jawab atas pekerjaan mereka.