

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai upaya peningkatan kualitas layanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Lampung Cabang metro, maka peneliti menyimpulkan:

1. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* PT. BPD Lampung Cabang Metro, sudah masuk kedalam kategori yang sangat baik, sehingga mendapatkan penilaian yang cukup positif dari para nasabahnya.
2. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. BPD Lampung Cabang Metro, harus dapat diselesaikan dengan sikap yang cepat dan tanggap. Beberapa hambatan dan penyelesaiannya tersebut diharapkan mampu menambah nilai kepuasan nasabah. Jika penilaian kenyamanan nasabah terhadap pelayanan *customer service* memuaskan maka berpengaruh pada banyaknya nasabah yang merasa puas dalam bertransaksi di bank tersebut.

B. SARAN

Setelah penulis melakukan penelitian pada PT. BPD Lampung cabang Metro saran mengenai pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*, yaitu:

1. Untuk kecepatan dalam melayani nasabah pada saat keadaan nasabah sedang ramai lebih ditingkatkan kembali.
2. Pertahankan terus konsistensinya dalam memberi pelayanan yang baik yang telah diterapkan oleh *customer service* yang meliputi keramahan, komunikatif, kepedulian, kecepatan dan kerapian dalam berpakaian.