

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan Ibu Novi selaku nasabah BSI KC Bandar Jaya Kinerja karyawan BSI dalam memberikan pelayanan sudah baik khususnya pada bagian *security*, *teller*, dan *customer service* karena saya seringnya berhubungan dengan mereka saat kesana. Mereka saat melakukan pelayanan selalu memberikan respon yang cepat hal ini perlu dipertahankan agar nasabah merasa nyaman.
2. Bentuk strategi yang dilakukan oleh bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dan optimal terhadap nasabahnya karena bentuk pelayanan yang diberikan akan menentukan hubungan kedepannya antara bank dengan nasabah. Bentuk pelayanan tidak hanya menentukan tingkat kepuasan saja namun menentukan nasabah tersebut akan loyal terhadap bank. Oleh sebab itu, bank harus menjaga kepercayaan nasabah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan.

B. SARAN

Setelah peneliti menyajikan dan menganalisis data yang terkumpul sampai pada hasil akhir, peneliti menyadari masih banyak kekurangan didalamnya. Adapun beberapa saran yang dapat peneliti berikan sebagai bahan pertimbangan penelitian selanjutnya terkait dengan penelitian serupa yaitu anatar lain:

1. Bagi perusahaan
PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandar Jaya senantiasa mengontrol dan mengevaluasi kebijakan bank terutama bagian pelayanan *frontliner* terhadap nasabahnya agar strategi dan tujuan utama Bank dapat terlaksana dengan baik dan efektif serta terjaganya kualitas layanan yang baik dengan begitu akan meningkatkan kepercayaan

nasabah terhadap Bank tersebut. Oleh karena itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi sehingga tetap berjalan secara efektif.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperluas cakupan pelaksanaan penerapan kualitas layanan *frontliner* pada sector perbankan dengan menambah variabel-variabel lainnya diluar variabel yang digunakan oleh peneliti.

