

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat peneliti buat untuk menjawab permasalahan Peran Konsumen dalam Peningkatan Kualitas Konsumen Lembaga Keuangan Barat Jawa dan Banten Kantor Kelurahan Bandar Jaya adalah:

1. Peran customer service representative Bank Jabar dan Banten memegang peranan kunci dalam meningkatkan efisiensi pelayanan nasabah Bank Jabar dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya melalui pelayanan prima (good service) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini sudah termasuk dalam kategori kualitas dan telah memenuhi harapan para pengguna untuk mendapatkan manfaat terbaik dari pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengguna barang.
2. Peran nasabah Bank Jawa Barat dan Kantor Cabang Pembantu Banten Bandar Jaya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan antara lain:
  - a) Kecepatan dalam bisnis layanan pelanggan.
  - b) Bersikap ramah dan sabar dalam melayani pelanggan.
  - c) Memberikan layanan pelanggan sampai selesai.

#### **B. Saran**

Dari kesimpulan di atas, peneliti memiliki banyak informasi tentang layanan yang diberikan oleh nasabah Bank Jawa Barat dan Banten Kantor Kota Bandar Jaya, yaitu:

1. Customer Service Center Bank Jabar dan Banten Kantor Wilayah Bandar Jaya berharap dapat meningkatkan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas untuk terus memberikan manfaat kepada nasabah di Bank Jabar dan Kantor Cabang Pembantu Banten Bandar Jaya.
2. Para nasabah Bank Jawa Barat dan Kantor Cabang Pembantu Banten Bandar Jaya berharap dapat terus meningkatkan dan mengelola peran customer service untuk mengelola pelayanan yang terbaik.