

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan Bank BNI Cabang Unand sudah dilakukan dengan baik dilihat dari konsep A6 yaitu Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (penampilan), Action (Tindakan), Accountability (tanggung jawab) dan sesuai dengan budaya kerja PRINSIP 46 disiplin, jujur, tulus, tanggung jawab, memberikan layanan terbaik.
2. Berdasarkan hasil survey kualitas layanan yang diterapkan Bank BNI Cabang Unand diketahui bahwa pelayanan sudah dilakukan dengan baik karena nasabah sudah merasa puas dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati).
3. Hambatan yang terjadi dalam penerapan pelayanan prima dan kualitas layanan pada Bank BNI Kcp Unand yang pertama adalah tantangan menghadapi karakteristik nasabah solusinya adalah mengikuti pelatihan pelayanan, berikutnya adalah kendala pada jaringan solusinya adalah memberikan pengertian dan meminta maaf kepada nasabah karena kendala yang tidak bisa dikendalikan oleh karyawan, hambatan terakhir adalah kurangnya pengetahuan nasabah dan solusinya adalah dengan menjelaskan prosedur layanan dan produk layanan yang dimiliki Bank BNI Kcp Unand.

## 5.2 Saran

Ada beberapa saran yang dapat penulis berikan agar bisa menjadi bahan pertimbangan bagi BNI Kcp Unand sabagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan prima dan kualitas layanan agar dapat melayani nasabah lebih sabar dan ramah.
2. Memberitahukan permasalahan yang sedang terjadi agar nasabah dapat memahami.
3. Karyawan sebaiknya mengikuti pelatihan pelayanan agar karyawan dapat menangani dan memahami berbagai macam karakteristik setiap nasabah sesuai dengan prosedur pelayanan.
4. Dilakukannya penilaian pelayanan terhadap setiap karyawan agar dapat diketahui kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sehingga dapat diketahui pelayanan yang masih kurang baik dan mana yang harus diperbaiki.

