

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kepuasan nasabah adalah elemen penting dalam kesuksesan bisnis. Dengan memahami kebutuhan nasabah, menjaga komunikasi yang baik, dan terus memantau kepuasan nasabah, bisnis dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperoleh manfaat jangka panjang seperti loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan bab IV maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan yang diberikan *Customer Service* Bank Nagari Cabang Utama Payakumbuh sudah memberikan kepuasan kepada nasabah dengan memiliki daya tanggap yang bagus, memiliki *empathy*, handal dalam bekerja, berpenampilan rapi, *customer service* juga mampu menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.
2. Bank Nagari Cabang Utama Payakumbuh juga memberikan kepuasan dengan memiliki fasilitas yang lengkap, nyaman dan modern, serta memiliki jaminan keamanan yang bagus, dan produk-produk yang dapat diakses dengan mudah.
3. Pelayanan *Customer Service* yang baik berkontribusi dalam memperkuat kepuasan nasabah. Ketika nasabah merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan, mereka akan merasa puas dan cenderung untuk tetap setia menggunakan produk atau layanan perusahaan.

5.2 Saran

1. Bank Nagari Cabang Utama Payakumbuh diharapkan mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas kinerja, dengan cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah dan memperhatikan komunikasi kepada nasabah.
2. *Customer Service* lebih antusias dalam memberikan informasi secara lengkap untuk mempermudah nasabah dalam menggunakan produk-produk dari Bank Nagari Cabang Utama Payakumbuh.
3. Bank Nagari diharapkan memperbanyak promosi atau branding untuk menjangkau lebih banyak nasabah atau pengguna baru. Bank Nagari bisa memberikan produk-produk dengan fitur terbaru dan mudah digunakan nasabah.

