

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Uraian Sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan tentang aktivitas Costumer service dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan :

Bank Nagari Capem Kantor Gubernur Padang dari tahun ke tahun selalu berusaha memberikan yang terbaik dengan menerapkan program CRM untuk meningkatkan jumlah nasabahnya.

1. Untuk menjaga hubungan dengan pelanggan, Bank Nagari melakukan usahanya dengan mengadakan undian berhadiah yang bernama Pesta Gelegar Hadiah untuk Tabungan .
2. Untuk dapat melaksanakan program CRM dengan baik, maka Bank Nagari melakukan analisa pelanggan melalui rantai nilai CRM, sehingga mempermudah Bank Nagari dalam mengenal pelanggannya.
3. Penerapan CRM yang dilakukan Bank Nagari melalui aktivitas Costumer Service yaitu melakulan pelayanan terhadap pelanggan dengan melayani apa saja yang dibutuhkan nasabah. Serta melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan dan membimbing nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Nagari seperti membuka rekening tabungan dan lain lain.

## 5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diberikan penulis agar dapat bermanfaat bagi Bank Nagari Padang dalam menjalankan penerapan hubungan pelanggan adalah

1. Perlu adanya sosialisasi yang lebih luas dari bank Nagari Capem Kantor Gubernur Padang terhadap program baru yang ditawarkan seperti program kredit peduli usaha mikro kerana belum semuanya nasabah atau masyarakat mengetahuinya. Program tersebut
2. Perlu dilakukannya komunikasi yang efektif dalam mempromosikan produk yang ada pada Bank Nagari khususnya Tabungan
3. Perlunya peningkatan fasilitas yang diberikan kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman dan tetap setia dengan Bank Nagari
4. Perlu memberikan *merchandise* gratis kepada nasabah prima yang melakukan kredit besar seperti diatas Rp. 100.000.000
5. Perlu memberikan pelatihan TSQ tambahan guna memberikan pelayanan yang ekstra kepada nasabah supaya menciptakan kenyamanan terhadap karyawan
6. Perlu mengatasi masalah dan keluhan dari pelanggan dengan cepat tanpa membuat nasabah menunggu lama
7. Pencairan dari kredit harus lebih cepat lagi dicairkan kepada pelanggan
8. Untuk karyawan baru dibank Nagari perlu diberikan pelatihan ekstra yang berguna untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dari karyawan baru untuk memberikan pelayanan yang baik dan cepat bagi nasabah bank Nagari Capem Kantor Gubernur Padang