

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur penanganan permasalahan *service encounter* nasabah di Bank Nagari Payakumbuh dapat ditinjau berdasarkan 2 dimensi yaitu dimensi interaktivitas dan Ritualitas. Masing-masing dimensi ini memiliki 6 sub-dimensi yang dapat menunjang untuk menangani keluhan nasabah di Bank Nagari KCP Payakumbuh.
2. Terdapat 2 standar pelayanan keluhan di Bank Nagari KCP Payakumbuh yaitu, standar layanan dan standar penampilan. Kedua standar ini sudah diatur dan wajib untuk dilaksanakan oleh petugas *frontliner*.
3. Dalam melakukan komplain, terdapat beberapa fasilitas yang bisa digunakan seperti, kotak saran, telepon, maupun bertemu secara langsung dengan *costumer service*.
4. Demi meningkatkan kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah, bank nagari senantiasa selalu melakukan evaluasi-evaluasi terkait keluhan pelanggan dengan meninjau apa saja kendala-kendala yang menghalangi kinerja para karyawan.
5. Bank Nagari selalu mengupayakan agar nasabah selalu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan selalu berusaha untuk menghindari adanya kesalahpahaman.
6. *Service Encounter* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Nagari KCP Payakumbuh. Dengan adanya penerapan *service encounter* ini terjalin hubungan positif yang signifikan antara nasabah terhadap dengan petugas bank. *Service Encounter* dapat membantu petugas bank dalam menangani keluhan nasabah, agar masalah tersebut dapat terselesaikan dan nasabah pun merasa aman dan puas.

## 5.2 Saran

Setelah melakukan kegiatan magang dengan hasil laporan magang, maka penulis memberikan berupa saran kepada Bank Nagari KCP Payakumbuh yaitu:

1. Sebagai Bank Daerah yang terpercaya di Provinsi Sumatera Barat, disarankan Bank Nagari KCP Payakumbuh dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi kepada nasabah. Karena pelayanan yang ramah, baik, dan cepat tanggap akan memberikan kepuasan kepada para nasabah. Ketika nasabah merasa puas, apalagi ketika ia ada suatu permasalahan dan petugas bank langsung cepat mengatasinya, maka nasabah pasti akan menjadi loyal terhadap perusahaan.
2. Pelayanan yang baik akan menciptakan hubungan yang baik juga antara nasabah dengan pihak bank. Melalui kotak saran, diharapkan masalah yang dikeluhkan oleh nasabah agar segera dilakukan evaluasi serta untuk cepat ditindak lanjuti agar nasabah tidak merasa kecewa lagi.
3. Meskipun secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan *costumer service* dan *teller* baik, namun akan lebih baik lagi apabila terus ditingkatkan.
4. Meskipun *service encounter* sudah baik Pada Bank Nagari diasumsikan sudah baik, namun masih ada beberapa hal yang masih kurang. Maka pihak perusahaan jasa yang bersangkutan agar dapat lebih memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan *service encounter*.
5. Bank Nagari sebaiknya lebih memperhatikan keluhan dan saran dari nasabah. Nasabah dan perusahaan merupakan dua hal yang saling berkaitan, sehingga dengan melakukan hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja supaya berdampak terhadap kepuasan nasabah.
6. Perlu untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan, baik disiplin kerja, waktu dan jasa layanan yang akan diberikan kepada para nasabah.