

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan-pembahasan yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan yaitu

1. sistem pelayanan berperan penting dalam mempertahankan nasabah, karena sistem pelayanan yang diberikan customer service akan memberikan kepuasan terhadap nasabah dan di tambah sistem keamanan yang baik. untuk meningkatkan citra bank perlu menyiapkan karyawan untuk mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya .
2. Petugas frontliner di bank BTN cabang pembantu bukittinggi dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya memang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menggunakan sistem jasa atau blueprint.
3. Persepsi nasabah pada penyempurnaan jasa pada Bank BTN cabang pembantu Bukittinggi cenderung baik ,hampir keseluruhan penyempurnaan layanan mulai dari prosedur, interaksi, dan penyelesaian masalah ditanggapi dengan baik karyawan bank.
4. Secara keseluruhan pelayanan jasa yang ada pada Bank BTN cabang Bukittinggi telah efektif karena telah berjalan sesuai dengan yang direncanakan sehingga berhasil mencapai apa yang menjadi tujuannya

#### 5.2 Saran

Dalam hambatan-hambatan yang telah dikemukakan diatas yang di alami Bank BTN cabang pembantu Bukittinggi , maka mahasiswa ingin memberikan saran atau masukan yang bermanfaat bagi perusahaan atau pembaca.

1. Jika sering terjadi offline sebaiknya Bank harus segera memberikan alat yang baru atau segera memperbaiki penyebab-penyebab yang bisa menimbulkan terjadinya offline, baik dari segi mesin maupun sistemnya. Supaya tidak terjadi offline, maka dengan ini nasabah akan merasa senang dan puas karena telah mendapatkan Pelayanan dari Customer Service Bank dengan baik.
2. Pihak bank ada baiknya untuk menambah fasilitas seperti dengan menyediakan TV di ruang customer service, dan menambah kursi antrian, bacaan, pemutaran film atau yang lain guna mencoba mengalihkan perhatian nasabah ketika menunggu.
3. Menambah karyawan karena nasabah yang dimiliki banyak dan mengontrol anak magang yang terlalu banyak magang disana

