

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah pengamatan yang penulis lakukan maka mendapat kesimpulan bahwa PT.

Bank Pembangunan Daerah cabang Alahan Panjang antara lain :

1. Dalam melakukan strategi Customer Service cabang Alahan Panjang melakukan pelayanan dengan dua kategori yang pertama dengan melakukan karyawan yang aktif, bersikap ramah, sopan, dan menjaga lisan supaya nasabah tidak tersinggung dan yang paling penting name tag yang selalu diperhatikan agar nasabah tidak bingung saat melakukan pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah dan selanjutnya strategi yang kedua dengan melakukan pelayanan yang prima, jujur, sosial dan peduli dengan lingkungan disekitar.
2. Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan pasar, PT. Bank Pembangunan Daerah telah menerapkan perkembangan bauran pemasaran 4P dan pelayanan customer service ini termasuk pada marketing mix 7P meliputi people, psycal evidence, proses.
3. PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Cabang Alahan Panjang telah sesuai dengan Citra Pelayanan Bank Nagari. Seperti cara melayani nasabah pada saat datang hingga pada saat nasabah selesai dilayani. Selain itu *customer service* juga menyesuaikan pelayanan dengan kebiasaan nasabah dalam berbahasa, agar terciptanya kenyamanan pada nasabah

4. Dengan menciptakan *moment of truth* pada PT. Bank Pembangunan Daerah cabang Alahan Panjang penulis mengamati meningkatnya mutu pelayanan nasabah dan berkurangnya keluhan-keluhan yang terdapat pada arsip keluhan nasabah, pengamatan ini berlangsung selama 40 hri kerja.

## **B. Saran**

Ada beberapa saran yang bisa penulis sampaikan kepada *Customer Service* PT. Bank Pembangunan Daerah cabang Alahan Panjang

1. Kepada *Customer Service* lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melakukan pelayanan baik itu nasabah prima atau tidak apalagi pada saat nasabah telah banyak karena mengantri yang sangat panjang itu akan menimbulkan nasabah bosan.
2. Agar dapat mempertahankan terus unsur unsur yang telah diterapkan oleh *Customer Service* yaitu sesuai dengan visi dan misi perusahaan keramahan, komunikatif, dan kerapian dalam berpakaian karena itu sangat berpengaruh pada nasabah.
3. Untuk Bank Nagari kantor Cabang Alahan Panjang untuk lebih mengevaluasi keluhan dari para nasabah dan memperbaiki sistem jaringan ATM agar terlaksana dengan baik.