

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil yang didapat penulis melalui teknik wawancara pada PT. Bank Nagari Cabang Pembantu UNP mengenai “Tantangan dan strategi pelayanan PT. Bank Nagari dalam meningkatkan loyalitas nasabah” dengan ini penulis sampai pada kesimpulan berikut:

1. Ada beberapa masalah yang dihadapi oleh PT. Bank Nagari Capem UNP dalam meningkatkan loyalitas nasabahnya. Tantangan tersebut meliputi: kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Nagari Capem UNP kepada nasabahnya, minimnya pengetahuan dari masyarakat terkait produk Bank Nagari, persaingan dengan suku bunga antar lembaga keuangan lainnya.
2. Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh PT. Bank Nagari Capem UNP, maka strategi yang digunakan dalam meningkatkan loyalitas nasabah adalah: memperbanyak promosi mengenai jenis tabungan, menjaga hubungan dengan nasabah dengan cara memberikan undian/*give* bagi nasabah yang beruntung agar dapat mempertahankan nasabah, dan memberikan pelayan yang baik dan prima seperti berpakaian rapi dan sopan, berbicara dengan sopan dan melayani sampai tuntas agar dapat mempertahankan nasabah.

5.2 Saran

Dalam penulisan ini, maka penulis memberikan saran bagi PT. Bank Nagari Cabang Pembantu UNP antara lain:

1. PT. Bank Nagari Capem UNP, harus terus meningkatkan layanan pelanggan agar klien tidak mengalami kendala saat bertransaksi.
2. Diharapkan kepada PT. Bank Nagari Capem UNP untuk mempertahankan penggunaan bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam strategi.

3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) untuk mengantisipasi kemajuan teknologi dan informasi sehingga karyawan bank dapat bersaing dengan karyawan bank lain dan lembaga keuangan lainnya.

