

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan saat magang dan pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya tentang Penerapan Kualitas Pelayanan pada karyawan *Frontliner* (*Security, Teller* dan *costomer service*) pada PT Bank Mandiri (Persero) TBK Area Padang. didapat kesimpulan bahwa pelayanan yang ada di PT Bank Mandiri (Persero) TBK Area Padang sudah bagus, Walaupun masih ada beberapa indikator - indikator standar kualitas pelayanan yang sering terlupakan untuk dilakukan , namun secara keseluruhan pelayanan yang mereka berikan bisa dikatakan baik.

Maka suatu pelayanan yang berorientasi pada pelanggan harus selalu meningkatkan kualitas untuk menciptakan hubungan saling menguntungkan bagi pelanggan dan pemberi pelayanan. Hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan harus memberikan pelayanan yang maksimal pada pelanggan agar tercapainya tujuan perusahaan dengan memberikan pelatihan – pelatihan serta pengawasan kepada para karyawan.

## 5.2 Saran

Bedasarkan pengamatan yang telah dilakukan ketika melaksanakan magang , penulis memiliki saran agar *Frontliner* diberikan pelatihan oleh SQO paling sedikit 1 kali dalam sebulan dan *Frontlinner* di haruskan membuat video *roleplay* setiap minggunya agar membiasakan sikap yang dibutuhkan dalam penerapan standar kualitas pelayanan , dan yang paling penting yaitu SQO harus memeriksa Google tagging setiap hari karena review yang diberikan nasabah berbanding lurus denga apa yang diterimanya ketika melakukan transaksi , jika penerapan standar kualitas pelayanan tersebut telah baik, akan mendapatkan review yang baik juga , begitu juga dengan sebaliknya

