

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Aspek *People* menunjukkan bahwa seluruh pernyataan memperoleh nilai rata-rata antara 3,84 hingga 3,96 yang berada pada kategori *Baik*. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai dinilai telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, profesional, dan adil kepada seluruh nasabah. Selain itu, pegawai juga dinilai mampu menyampaikan informasi terkait produk dan layanan secara jelas, responsif dalam menanggapi keluhan, serta sabar dalam membantu nasabah, termasuk dalam penggunaan layanan digital. Dengan demikian, kualitas sumber daya manusia Bank Nagari telah memenuhi harapan nasabah dan memberikan kontribusi positif dalam menciptakan pelayanan yang nyaman serta terpercaya.

Aspek *Process* berada pada kategori *Baik*, yang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan, kecepatan layanan, waktu tunggu, keandalan sistem digital, serta penanganan pengaduan nasabah telah berjalan secara efektif dan terkelola dengan baik. Kondisi ini mencerminkan kemampuan bank dalam menyelenggarakan proses pelayanan yang mendukung kenyamanan serta meningkatkan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

Aspek *Product* memperoleh nilai rata-rata dalam rentang 3,53 hingga 3,93 yang termasuk dalam kategori *Baik*. Produk tabungan dan kredit, variasi produk, layanan digital melalui aplikasi *Ollin by Nagari*, program promosi, serta kemudahan akses informasi dinilai telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Produk dan layanan yang

ditawarkan juga dinilai mampu memberikan nilai manfaat serta mendukung kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.

Berdasarkan hasil penilaian tersebut, aspek *People*, *Process*, dan *Product* secara keseluruhan berada pada kategori *Baik*, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Nagari telah berjalan secara efektif. Pegawai dinilai profesional dan responsif, proses pelayanan dikelola dengan baik, serta produk dan layanan mampu memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga Bank Nagari dinilai mampu memberikan pelayanan yang nyaman dan terpercaya bagi nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

Bank Nagari disarankan untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berada pada kategori *Baik* dengan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, khususnya dalam aspek komunikasi, pemahaman produk, serta penguasaan layanan digital. Selain itu, bank perlu melakukan evaluasi dan penyempurnaan proses pelayanan secara berkala, serta mengembangkan inovasi produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan demikian, diharapkan kualitas layanan Bank Nagari dapat terus meningkat serta mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah secara berkelanjutan.