

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dibahas mengenai analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Pasar 16 Ilir Palembang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bank Sumsel Babel Cabang Pasar 16 Ilir Palembang telah menerapkan layanan cerah yang baik dan benar melalui 4 pilar layanan yaitu standar layanan satpam (sigap) dengan hasil presentase 93,8% , standar layanan customer service (simpatik) dengan hasil presentase 93,82% , standar layanan teller (akurat) dengan hasil presentase 94,89% , dan standar layanan bertelepon (smile) dengan hasil presentase 94,53%.
2. Bank Sumsel Babel Cabang Pasar 16 Ilir Palembang telah menerapkan kualitas layanan “cerah” dengan baik sehingga mampu dibuktikan dengan pencapaian nilai terbaik dan meningkatnya nasabah sesuai dengan komitmen layanan “cerah” yaitu layanan yang mampu mencapai sejuta nasabah.

5.2 Saran

1. Bank Sumsel Babel Cabang Pasar 16 Ilir Palembang secara umum telah memberikan pelayanan yang baik. Namun perlu adanya pengembangan dan peningkatan kualitas layanan yang harus diterapkan oleh karyawan Satpam Bank Sumsel Babel Cabang Pasar 16 Ilir agar layanan “cerah” nasabahnya semakin meningkat.
2. Bank Sumsel Babel Cabang Pasar 16 Ilir Palembang perlu adanya kerjasama dan kinerja yang baik antara karyawan dengan karyawan agar bisa tercipta suasana yang aman, nyaman, dan kondusif dalam menerapkan layanan terhadap nasabah.