

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data yang diperoleh peneliti pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau, dapat disimpulkan yaitu :

1. pelayanan *front liner* bisa dikatakan telah berjalan baik.
2. Berdasarkan hasil wawancara Peneliti mewawancarai 10 nasabah pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau khususnya karyawan *frontliner* peneliti menganalisa bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima tidak terlalu memuaskan khususnya di bagian *frontliner*.
3. perlu diperhatikan kembali dari segi sarana prasarana seperti tempat parkir yang sempit atau tidak memadai yang menjadi perhatian khusus bagi nasabah, sehingga nasabah merasa kurang nyaman.

B. Saran

Setelah penelitian dan analisa serta ditarik suatu kesimpulan, maka peneliti memberikan sedikit saran pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau dilihat dari adanya keluhan dari nasabah atas sikap karyawan *frontliner*, maka Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau harus :

- 1) lebih meningkatkan lagi kualitas sarana dan prasarana.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan terutama dibagian *Frontliner*.
- 3) Meningkatkan keluasan dan keamanan parkir.