

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, penulis sampai pada simpulan sebagai berikut:

1. Strategi Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah Tabungan BTN Prima iB ada tiga katagori untuk memberikan pelayanan sebagai berikut:
Strategi pelayanan mendasar meliputi karyawan yang berada di bagian *Customer Service* harus bersikap ramah, komunikatif, name tag yang selalu diperlihatkan.

Adapun strategi pelayanan utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima, sosial dan peduli lingkungan dan yang terakhir inovasi. Dan yang terakhir Strategi pelayanan nasabah prioritas apabila nasabah sudah memiliki tabungan 500.000.000 maka nasabah tersebut sudah menjadi nasabah prioritas.

Beberapa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, pelayanan yang penuh kesabaran dan ketelitian apabila nasabah bertanya selalu di dengarkan dengan baik dan sudah memberikan pelayanan yang maksimal memberikan informasi yang jelas. Beberapa nasabah pernah mengalami kesulitan dan nasabah mengajukan keluhan tersebut kepada Customer Service maka pihak Customer Service dengan sikap dan tegas

membantu nasabah tersebut untuk menyelesaikan masalah yang di hadapi sampai selesai.

2. Faktor – Faktor Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

- a. Produk
- b. Pelayanan
- c. Harga
- d. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa

B. Saran-saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut

1. PT. Bank Ta bungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin telah memberikan pelayanan yang baik dan juga sesuai dengan SOP terhadap nasabah. Namun ada beberapa keluhan nasabah terhadap lama nya menunggu antrian yang dikarenakan *Costumer Service* terkadang hanya 1 orang yang bekerja maka hal tersebut mengakibatkan antrian yang lama. Maka sebaiknya diperlukan 2 *Costumer Service* bisa lebih cepat tanggap lagi dalam melayani nasabah dan juga agar kiranya *Customer Service* bisa setiap hari berdua supaya nasabah dapat segera ditangani dan tidak terlalu lama menunggu. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang mengantri.

2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan wawasan terkait dengan Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan Prima iB di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin serta disesuaikan.