

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan yang telah diuraikan di atas dapat diambil kesimpulan berdasarkan hasil penelitian di Bank BRI Cabang Surabaya Kertajaya.

Kesimpulan yang dapat di ambil :

1. Adapun dalam rumusan masalah yang pertama yaitu tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya diantaranya adalah Menerima, melayani, dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
2. Adapun dalam rumusan masalah yang kedua bagaimana standart pelayanan yang dilakukan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya diantaranya adalah pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah ternyata memiliki budaya yang mereka jadikan standart pelayanan agar nasabah para nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang mereka berikan. Budaya itu bernama Budaya TIPCE.

3. Adapun dalam rumusan masalah yang ketiga dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Customer Service* terhadap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya yaitu Meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya, meningkatkan reputasi dan citra perusahaan sehingga banyak nasabah yang tertarik untuk membuka rekening di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.

5.2 Saran

Dari beberapa hal-hal tersebut diatas, maka dapat disarankan antara lain adalah Meningkatkan pelayanan kepada nasabah terkait dengan pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan satu kali penilaian dalam sebulan oleh Kantor Wilayah Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya.

DAFTAR RUJUKAN

Anggraeni. 2008. *Modul bank dan Pasar Keuangan*. Program Diploma STIE Perbanas Surabaya.

<http://www.bri.co.id/> diakses pada tanggal 8 Desember 2015.

Jusuf Jopie.2004. *Panduan Dasar Untuk Accounting Officer*. Edisi Ketiga. Akademik Manajemen Perusahaan YKPN Yogyakarta.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu,2013.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992*. Jakarta.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 1992*. Jakarta.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998*. Jakarta.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1998*. Jakarta.

Tjiptono Fandy. 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi. Yogyakarta.