

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa bahwa nasabah Bank CIMB NIAGA Surabaya telah puas atas pelayanan *teller* yang diberikan, karena *teller* Bank CIMB NIAGA Surabaya telah menerapkan *SOP* dengan baik dan benar. Penerapan *SOP* berjalan dengan baik sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah atas pelayanan *teller* yang diberikan. Kepuasan nasabah akan membuat citra perusahaan menjadi lebih baik dimata nasabah.

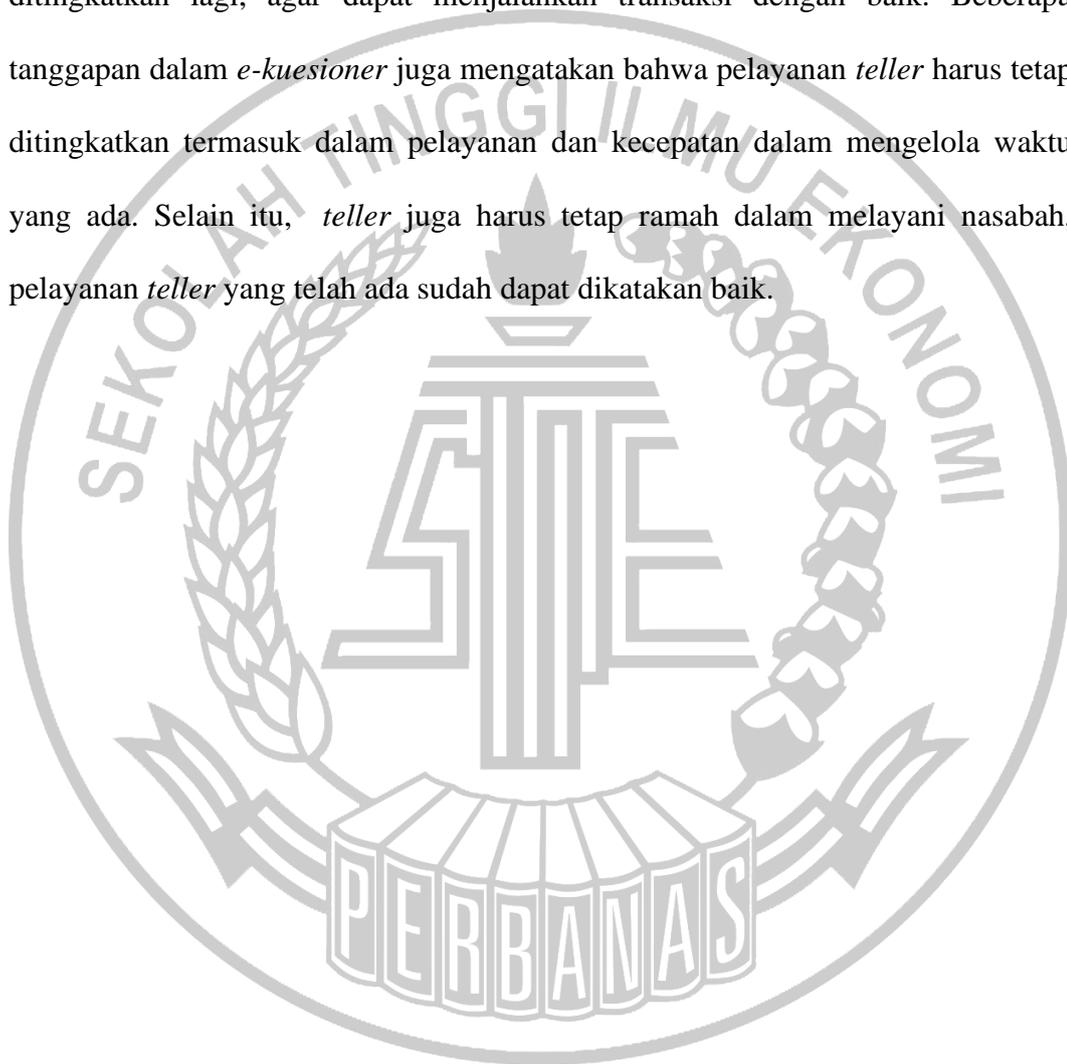
Penerapan *SOP* mungkin tidak selamanya berjalan dengan baik, ada saja kendala yang harus dihadapi *teller* dalam penerapan *SOP*. Akan tetapi hal ini dapat diatasi dengan memberi wawasan kepada nasabah berupa pemahaman akan pentingnya prosedur yang telah ada. Sebelum memberi wawasan terhadap nasabah, *teller* juga harus menerapkan *SOP* yang ada dan berpegang teguh pada *SOP* yang dijalankan.

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, maka saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengubah topik pembahasannya, nama perusahaannya, ataupun petugas yang akan di teliti untuk selanjutnya.

5.3 Implikasi

Implikasi penelitian untuk CIMB NIAGA Surabaya adalah *SOP* yang diterapkan sudah benar, sehingga membuat pelayanan menjadi lebih baik namun tetap harus ditingkatkan lagi. Pemahaman *teller* terhadap *SOP* terlebih dahulu harus ditingkatkan lagi, agar dapat menjalankan transaksi dengan baik. Beberapa tanggapan dalam *e-kuesioner* juga mengatakan bahwa pelayanan *teller* harus tetap ditingkatkan termasuk dalam pelayanan dan kecepatan dalam mengelola waktu yang ada. Selain itu, *teller* juga harus tetap ramah dalam melayani nasabah, pelayanan *teller* yang telah ada sudah dapat dikatakan baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Unpad.
- Bank Indonesia. (1998). UU No. 10 tahun 1998, tentang perbankan
- Bank Indonesia. (2007). Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007
- Handi, I. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Hansemark, A. (2004). Managing Service Quality : An International Journal, Vol. 14 Iss : 1. *Customer satisfaction and resentment : the experiences of individual employees*, 40 - 57.
- IBI. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2014). *Dasar - dasar Perbankan. Edisi Revisi 2008*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran (Benjamin Molaan. Terjemahan) Edisi Milenium Jilid 1 Edisi Ke Sebelas*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kuncoro. (2002). *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Purnamasari, E. P. (2015). *Panduan Menyusun SOP (Standart Operating Procedure)*. Jakarta: PT. Buku Kita.
- Puspitasari, D. R. (2012). *Menerapkan Prinsip Praktik Profesional Dalam Bekerja*. Jakarta: Inti Prima.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Setyosari, P. (2012). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP.
- Siamat, D. (2005). *Manajemen Lembaga Keuangan ; Kebijakan Moneter dan Perbankan (Edisi Kelima)*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Situs Bank Cimb Niaga. (2019). Sejarah Bank Cimb Niaga. Diakses pada tanggal 3 maret 2019 dengan alamat website <http://investor.cimbniaga.co.id/gcg/history.html>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating (Edisi Kedua)*. Jakarta: Maiestas Publishing.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing - integrating customer focus Across the firm 5th Edition*. New York: Mc Graw-Hill.

