

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana respon nasabah atau responden mengenai pelayanan *Costumer Service* di PT. Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng. Berikut beberapa hal yang dapat disimpulkan mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan *Costumer Service* pada Bank NTT cabang Ruteng :

1. Pelayanan *Costumer Service*

Pelayanan *Costumer Service* sudah dikatakan optimal apabila sudah berada pada tingkatan tiga atau *Caring Costumer* yaitu mengerti larangan dalam etika *Costumer Service*, berperilaku dan bersikap yang baik, dan menerapkan ketentuan sesuai yang sudah ditetapkan dalam perusahaan. Karena memiliki keterampilan dan sikap yang positif saja tidak cukup.

2. Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa secara umum kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* pada PT Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan pada 3 faktor pada kepuasan atas layanan kepada nasabah

yang sudah memberikan nilai di atas rata-rata, yaitu pada faktor kepuasan, produk dan keseluruhan.

5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

Di bawah ini merupakan saran dari penulis untuk peneliti selanjutnya serta implikasi penulis untuk pihak bank :

5.2.1 Saran

1. Bagi Kantor PT. Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah agar Bank NTT cabang Ruteng lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dengan harapan nasabah dapat merasa puas dan bisa mendorong nasabah untuk melaksanakan kewajiban atas jasa yang telah diperoleh.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Adapun saran yang bisa diberikan dari penelitian ini adalah dapat memperluas wilayah penelitian sehingga tidak hanya terbatas pada satu wilayah. Dan diharapkan agar meningkatkan jumlah responden serta memperluas jangkauan objek penelitian

5.2.2 Implikasi Penelitian

Implikasi yang dapat dilakukan Bank Pembangunan Daerah Cabang Ruteng adalah sebagai berikut :

1. Pihak Bank harus memastikan bahwa kuisisioner harus sampai kepada sasaran/nasabah yang tepat agar menghindari pengisian kuisisioner yang asal-asalan.
2. Pihak Bank harus meyakinkan para nasabah bahwa data nasabah tidak akan dibocorkan/terjaga kerahasiaannya.
3. Pihak Bank harus membuktikan kepada nasabah bahwa kuisisioner yang telah diisi nasabah akan menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan yang ada.



DAFTAR PUSTAKA

Afdandy, Arifan (2017). *Pengaruh Sistem Pelayanan Costumer Service (CS) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru*

Arisanti, D. T. (2014). *Tinjauan Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service PT Bank Lampung Cabang Pembantu Kartini*.
Diakses dari : <http://digilib.unila.ac.id/4740/9/BAB%20II.pdf>

BPD. (2020). *Sejarah Singkat Bank Pembangunan Daerah NTT*. Diakses dari :
<http://www.bpdntt.co.id>

Ikatan Bankir Indonesia, (2014) . *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* . Jakarta:
PT. Gramedia Pustaka Utama

Kasmir. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya PT. Grafindo Persada.

Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.

Kasmir. (2008). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta:
PT.RAJAGRAFINDO PERSADA.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan (pasal 1 ayat 2). Jakarta : Penerbit Erlangga

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan