

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa secara umum kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* pada PT Bank Lampung Cabang Pembantu Kartini dapat dikatakan belum baik. Hal ini dibuktikan pada 3 faktor pada kepuasan atas layanan kepada nasabah yang belum memberikan nilai di atas rata-rata, yaitu pada faktor *reliability*, *emphaty* dan *tangibles*.

#### **5.2 Saran**

Untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service*, hendaknya perusahaan lebih memperhatikan ketepatan waktu pelayanan yaitu dengan tidak membiarkan nasabah menunggu terlalu lama, memperhatikan keluhan nasabah dengan cara memeriksa segala sesuatu sebelum terjadi keluhan. Jika terjadi keluhan berusaha menyelesaikan keluhan tersebut dengan baik dan tidak mengulangi kesalahan yang sama. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan juga dapat membuat nasabah merasa nyaman dan tidak berpindah ke bank lain, sehingga perlu ditingkatkan pelayanan-pelayanan yang belum mencapai nilai rata-rata kinerja pelayanan.