

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada saat magang mengenai upaya meningkatkan kualitas pelayanan frontliner kepada nasabah pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya jenis pelayanan yang diberikan frontliner pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi kepada nasabah yaitu berupa pelayanan jasa. Dalam memberi pelayanan jasa, Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas frontliner ada lima, yaitu peninjauan SOP secara berkala, mengadakan pelatihan service quality, briefing setiap dua kali dalam seminggu, memiliki grup chatting, melakukan study banding. Selain itu, ada lima dimensi yang diterapkan bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu dimensi yang terlihat (*tangibility dimension*), dimensi keandalan (*reability*), dimensi cepat tanggap (*responsiveness*), dimensi empati (*empety*), dan dimensi jaminan (*assurance*).

B. Saran

Semakin banyaknya minat nasabah terhadap informasi mengenai bank syariah dan produk-produk terhadap bank, maka saran yang dapat penulis sampaikan setelah dilakukan penelitian adalah :

1. Pelayanan frontliner terhadap nasabah pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi dalam kategori sangat tinggi maka disarankan

agar tetap dipertahankan dan tetap berupaya untuk meningkatkan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya.

2. Dalam memberikan informasi mengenai bank dan produk, sebaiknya menggunakan bahasa yang lebih mudah dimengerti agar waktu pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien khususnya *customer service*.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG