

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang penulis buat mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan teller dan berdasarkan penilaian nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar dapat disimpulkan bahwa :kepuasan nasabah terhadap pelayanan *teller* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar telah sesuai dengan Pelayanan Bank Syariah Mandiri. Seperti cara melayani nasabah pada saat datang hingga pada saat nasabah selesai dilayani. Selain itu *teller* juga menyesuaikan pelayanan dengan kebiasaan nasabah dalam berbahasa, agar terciptanya kenyamanan pada nasabah.

Berdasarkan penilaian nasabah, hasil rata-rata persentase berada pada angka 87,19%. Artinya lebih 26 orang dari 33 respon menilai bahwa *teller* telah melayani dengan sangat baik. Meskipun sudah berada pada angka yang tinggi, jika pihak bank tidak melakukan penilaian atau usaha lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini dapat menjadi penyebab berpindahnya nasabah kepesaing. Karena tidak ada yang dapat menjamin pelayanan *teller* yang hari ini diterima nasabah akan diterima juga dimasa depan. Jika dilihat dari data primer diatas Bank Syariah

Mandiri Kantor Cabang Batusangkar memiliki tingkat kepuasan sangat puas terhadap pelayanan *teller* pada tingkat persentase 87,19%.

## **B. Saran**

Dari uraian yang sebelumnya penulis buat, maka penulis memberikan saran kepada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar khususnya *teller* agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dalam melayani nasabah. Hal ini disarankan penulis karena, berdasarkan hasil persentase *teller* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar telah melaksanakan pelayanan dengan Sangat Baik.

UIN IMAM BONJOL  
PADANG