

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa persepsi nasabah priority terhadap kualitas pelayanan *priority banking officer* (PBO) pada Bank Syariah Mandiri KCP Solok. Dari empat kriteria yang digunakan dalam menentukan kualitas pelayanan PBO pada Bank Syariah Mandiri KCP Solok yang membuat nasabah puas pada pelayanan yang diberikan oleh PBO dengan kriteria Jaminan dengan bobot 0.415 (41.5%), kemudian kriteria empati dengan bobot 0.263 (26.3%), kriteria kehandalan dengan bobot 0.169 (16.9%), dan kriteria siap tanggap dengan bobot 0.152 (15.2%).

Kriteria Jaminan yang terpilih sebagai layanan terbaik karena unggul dalam sub kriteria memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah dengan bobot 0.279 (27,9%) , kriteria melayani nasabah tanpa kesalahan dengan bobot 0.96 (96%), dan memeberikan informasi yang jelas kepada nasabah dengan bobot 0.625 (62,5%)

B. Saran

Agar nasabah priority lebih puas dengan pelayanan *Priority Banking Officer* (PBO) maka, tingkatkan atau pertahankan kualitas pelayanan dari PBO atau tempatkan orang-orang terbaik di posisi PBO.