

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari serangkaian data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan dan hasil pengamatan selama penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peranan *customer service* dalam menangani keluhan nasabah Bank Nagari Cabang Utama dalam menangani keluhan berdasarkan teori indikator kualitas pelayanan : *Tangibility* (bukti fisik) yaitu tempat layanan dan *customer service* yang mempersilahkan mengisi form keluhan nasabah, merupakan bukti fisik dari suatu perusahaan bahwa keluhannya diterima. *Reliability* (keterpercayaan) yaitu CS memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai haknya pada waktu layanan dan menelusuri permasalahan nasabah, sehingga memunculkan rasa percaya terhadap perusahaan. *Responsiveness* (ketanggapan) CS memberikan tanggapan yang sesuai terhadap keluhan dengan cepat tanggap. Apabila permasalahannya adalah kartu ATM maka CS segera memberikan tanggapan, namun jika permasalahan transaksi elektronik, CS tidak bisa memberikan tanggapan langsung pada hari keluhan tersebut dibuat. *Empathy* (perhatian) yaitu CS mendengarkan dan memahami keluhan nasabah, mendahulukan nasabah untuk berbicara, tidak menghakimi, memohon maaf jika diperlukan, dan sampaikan bahwa keluhannya segera ditelusuri. *Assurance* (keterjaminan yaitu *Customer service* dapat menyelesaikan permasalahan dengan segera, jika permasalahannya adalah kartu ATM, CS langsung memberikan penggantian kartu. Jika permasalahannya transaksi elektronik dan butuh waktu untuk menunggu, CS akan menghubungi nasabah bahwa masalahnya sudah ditelusuri.

5.2 Saran bagi Bank Nagari Cabang Utama

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan menurut **Parasuraman, Zeithaml dan Berry** peneliti menyarankan agar menggunakan indikator: *responsiveness* (ketanggapan), yaitu CS memberi jawaban, dan menjelaskan apa yang sebenarnya terjadi sesegera mungkin kepada nasabah mengenai

masalah yang dikeluhkan. Sebab indikator kualitas pelayanan tersebut merupakan salah satu hal yang dibutuhkan oleh masyarakat dan menjadi salah satu penentu bahwa pelayanan pada suatu perusahaan terkhusus PT. Bank Nagari Cabang Utama dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

