

BAB V

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat 8 indikator Dasar-Dasar Pelayanan pelanggan yaitu :
 1. Memusatkan perhatian kepada pelanggan.
 2. Memberikan pelayanan yang efisien.
 3. Meningkatkan perasaan harga diri tamu.
 4. Membina hubungan baik dengan pelanggan.
 5. Memberikan penjelasan dan keterangan.
 6. Dapat menentukan apa keinginan pelanggan.
 7. Penjelasan jasa pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan.
 8. Mengalihkan pelayanan kepada orang lain.
2. Terdapat 5 dimensi pelayanan menurut tingkat kepentingan relatifnya yaitu sebagai berikut :
 1. Bukti fisik (Tangibles), yaitu : kelengkapan fasilitas pelayanan, lokasi pelayanan, peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.
 2. Empati (Empathy), yaitu : kemudahan menghubungi petugas, pemberian informasi yang dibutuhkan, ramah dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.

3. Keandalan (*Reliability*), yaitu : kehandalan karyawan dalam menyelesaikan pelayanannya, pemenuhan janji karyawan, dan memiliki jiwa disiplin yang tinggi dalam menjalankan tugas-tugasnya.
4. Daya tanggap (*Responsivenees*), yaitu : pelayanan tepat waktu, cepat dan tanggap menangani kebutuhan konsumen dan ketanggapan karyawan dalam meberikan informasi yang jelas.
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu :ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, teliti dalam pekerja.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman sudah memberikan pelayanan yang sangat, petugas pelayanannya sudah melayani para nasabah dengan sangat baik, komunikasi antara petugas dan nasabah sudah baik serta dalam pemberian pelayanan dengan cepat dan tepat sudah dilakukan dengan sangat baik, dan keramahan serta kesopanan petugas memberikan pelayanan sudah sangat baik kepada para nasabahnya maka dari itu untuk mempertahankannya manajemen harus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi agar tetap bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya.
2. *Customer Service* Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman harus meningkatkan lagi pelayanan dalam hal kehandalan (*Reliability*) dalam melayani nasabah. Maka dari itu *Customer Service* harus melakukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan para

nasabahnya agar tetap menjadi nasabah yang setia menggunakan jasa atau pun produk dari Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman.