

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang mengenai Aktivitas *human relations* Karyawan Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang dalam membentuk pelayanan nasabah yaitu:

Berdasarkan pembahasan dijelaskan bahwa aktivitas *human relations* karyawan Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang yang dapat memberikan kepuasan bagi semua orang yang berinteraksi di dalamnya. Dimana untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa pelayanan tersebut tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses pelayanan dengan cepat tetapi juga bagaimana memperlakukan para pelanggan yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi positif dari pihak pelanggannya

Berdasarkan hasil penelitian bahwa indikator Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan Kenyamanan telah dilakukan oleh karyawan Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang dalam melakukan aktivitas *human relations* terhadap para nasabah telah dilakukan dengan cukup baik. Tapi setelah dilakukan penelitian didapat aktivitas human relation karyawan Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang melayani para nasabah cukup baik, hal ini disebabkan karena masih ada pendapat para nasabah yang kurang puas dengan *human relation* yang dilakukan karyawan Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang****B. Saran**

1. Diharapkan para pegawai Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang agar meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar nasabah merasa terlayani dengan baik sesuai prosedur.
2. Hendaknya para pegawai Bank Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang agar memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah karena dengan informasi yang jelas akan meningkatkan kualitas hubungan dengan nasabah.
3. Harusnya para pegawai Bank Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang mampu dan bertanggung jawab dengan nasabah dari awal hingga selesai.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.