

BAB IV

PENUTUP

Adapun kesimpulan yang dapat penulis simpulkan dalam pembahasan laporan akhir ini adalah sebagai berikut :

4.1 Kesimpulan

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Di Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru sudah cukup baik dalam melayani nasabah dengan semangat yang tinggi dan penampilan yang rapi, para pegawai di Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru selalu berusaha melayani nasabahnya dengan sebaik mungkin dengan tidak membeda-bedakan nasabahnya dan selalu ramah dalam melayani nasabah, pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru kepada para nasabahnya sudah memenuhi standar pelayanan yang baik dan disesuaikan dengan keperluan nasabah, sehingga kedua belah pihak dapat bekerja sama dengan baik.

Untuk menciptakan kepuasan nasabah harus dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Terima dan sambutlah pelanggan
2. Hargai dan hormati pelanggan
3. Tanyakan apa yang dapat kita lakukan pelanggan
4. Dengarkan dan perhatikan pelanggan
5. Bantulah dan layani pelanggan

4.2 Saran

1. PT. Bank Riau Kedai Pasar Sail Pekanbaru lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan memberi kepuasan kepada nasabahnya tanpa melanggar harga diri atau etika.
2. Memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi.