

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Bentuk pengaduan yang disampaikan oleh Nasabah kepada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung berupa tabungan (ATM), pinjaman dana, jasa bank dan pelayanan bank. Sedangkan tanggapan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung terhadap pengaduan yang disampaikan nasabah adalah baik terbukti dengan adanya pengaduan tersebut pelayanan bank riau bisa lebih baik.
2. Tanggapan nasabah PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung dalam memberikan pelayanan sudah baik. Terbukti dari hasil penelitian penulis lakukan, sebagian besar memberikan jawaban yang memuaskan.
3. Selanjutnya pelayanan pengaduan nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung menurut Islam tidak bertentangan. Karena penyampaian pengaduan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan. Hasil penelitian menemukan bahwa PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

B. Saran-Saran

1. Sebaiknya PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung lebih memperhatikan kepuasan nasabahnya baik berupa sarana dan prasarana yang diberikan maupun pelayanan.
2. Sebaiknya PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung memberikan pelayanan yang lebih cepat dalam menanggapi pengaduan nasabah.
3. Sebaiknya PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung lebih memfokuskan pada pemberian informasi yang cukup kepada nasabah untuk setiap transaksi yang dilakukannya sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi kedua belah pihak.