



ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

KUALITAS PELAYANAN NASABAH KANTOR PUSAT OPERASIONAL RNPT. BANK ACEH

ABSTRACT

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab terdahulu, penulis menyimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. PT. Bank Aceh merupakan bank umum milik daerah yang mempunyai peranan langsung maupun tidak langsung terhadap pembangunan daerah Aceh. Gagasan untuk berdirinya suatu Bank milik Pemerintah daerah teretus atas prakarsa Dewan Pemerintahan Daerah Peralihan Provinsi Aceh.
2. Struktur Organisasi PT. Bank Aceh berbentuk garis dan staf dimana struktur organisasi tersebut tercermin adanya pembagain tugas secara fungsional antara satu bagian dengan bagian yang lainnya telah ditetapkan dalam wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing.
3. Seorang Customer Service dalam memberikan pelayanan prima telah mengakibatkan jumlah nasabah.
4. Salah satu strategi pelayanan yang dilakukan PT. Bank Aceh guna meningkatkan kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan kepada nasabah serta peningkatan fasilitas pelayanan yang lebih modern yang sesuai dengan perkembangan.
5. Pelaksanaan fungsi dan tanggung jawab sebagai Customer Service dapat dilihat dari sikap customer service dalam melayani nasabah. Tugas customer service adalah melayani sebaik-baiknya nasabah. Untuk memberikan
42
6. pelayanan prima kepada nasabah diperlukan adanya suatu penerapan sopan santun pergaulan yang cocok dengan situasi sehingga masyarakat memperoleh kepuasan dalam pelayanan tersebut.

B. Saran-saran

1. Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Bank Aceh dengan lebih baik lagi dari sebelumnya
2. Bagi Bank Aceh, jumlah nasabah yang besar tidak menjamin tingkat kepuasan nasabah tinggi, hal tersebut terlihat dari hasil responding nasabah. Untuk itu Bank Aceh harus lebih meningkatkan kemampuan dan kecepatan seorang customer service, agar tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk lebih baik.