

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dengan mengumpulkan dan menganalisa data mengenai hal-hal yang berhubungan dengan strategi yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta dalam meningkatkan kepuasan nasabah, maka penulis menyimpulkan bahwa strategi *customer relations* yang digunakan Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta adalah strategi penanganan keluhan yang efektif dan strategi peningkatan kinerja perusahaan.

Strategi *customer relations* yang dilakukan membawa hasil pada berkurangnya jumlah nasabah yang mengajukan keluhan atau komplain. BRI Cabang Bantul selalu mengedepankan kepuasan nasabah dengan meningkatkan mutu pelayanan, dan memberikan pelayanan prima, mengadakan *Training Customer Service* dalam upaya menciptakan SDM yang handal, adanya Forum Peningkatan Kerja, dan *Gathering* sebagai wujud menjaga hubungan baik.

Customer Relations BRI Cabang Bantul berusaha untuk memahami setiap keinginan nasabah dengan memberikan perhatian lebih mendengarkan dan menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tepat, faktor lain juga didukung dengan berbagai program seperti adanya Event Bantul Expo, dan ikut berperan dalam program Untung Beliung Britama. Program tersebut dilakukan untuk memanjakan dan sebagai ucapan terimakasih BRI terhadap loyalitas nasabah dan tercapainya kepuasan nasabah. *Customer relations* yang dilakukan BRI Cabang Bantul dalam

upaya untuk mengurangi kekecewaan nasabah terhadap keluhannya dan meningkatkan kepuasan kepada nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti mencoba memberikan saran yaitu:

1. Meningkatkan kualitas SDM yang handal di lingkungan Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta agar dalam kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan bisa tercapai dengan maksimal melalui strategi *customer relations* yang lebih baik. Bentuk peningkatan kualitas SDM dengan mengadakan pelatihan tertentu seperti pelatihan tentang pentingnya pelayanan prima atau pelatihan tentang peningkatan kualitas SDM.
2. Dalam hal ini peneliti sedikit memberikan saran, BRI Cabang Bantul bisa menambah petugas *customer service* untuk melayani nasabah, karena banyaknya nasabah yang harus dilayani satu persatu sehingga diharapkan tidak terjadinya antrian panjang.
3. BRI Cabang Bantul Yogyakarta seharusnya memiliki *public relations* yang khusus menangani hubungan dengan nasabah nasabah, sehingga kegiatan yang