

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA COSTUMER  
SERVICE BANK NAGARI CABANG PASAR RAYA PADANG**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen  
Perdagangan Sebagai Studi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

**TRI LARA IRARI**

**14134071**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2018**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PENGGUNA KARTU ATM DI**  
**BANK NAGARI CABANG PASAR RAYA PADANG**

**Nama** : TRI LARA IRARI  
**BP/NIM** : 2014 / 14134071  
**Program Studi** : Manajemen Perdagangan (DIII)  
**Fakultas** : Ekonomi

**Padang, Maret 2018**

**Diketahui oleh**

**Ketua Prodi D3 Manajemen Perdagangan**




**Firman, SE, M.Sc**

**NIP: 19800206 2003 12 1004**

**Disetujui oleh**

**Pembimbing**



**Thamrin S.pd, MM**

**NIP: 19750816 2005 01 1003**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Tri Lara Irari  
NIM/TM : 14134045 / 2014  
Tempat/Tgl.Lahir : Padang / 25 Mei 1997  
Program Studi : Diploma III  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jln. Limau Kunci No 52 Lapai  
NO.HP : 083186819930  
Judul Tugas Akhir : **Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (ahlimadya), baik itu di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri, tanpa bantu lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya / pendapat yang telah ditulis / di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis / tugas akhir ini sah, apabila di tanda tangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang diperoleh karna karya tulis ini, serta sanksi sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Maret 2018

Yang menyatakan

**Tri Lara Irari**

14134071 / 2014

**HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU ATM  
DI BANK NAGARI CABANG PASAR RAYA PADANG**

Nama : Tri Lara Irari  
BP/NIM : 2014/14134071  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi  
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*

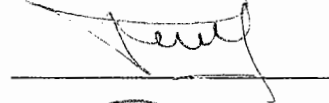
**Padang, Maret 2018**

**TIM PENGUJI**

**1. Thamrin, S.Pd, MM**

**(Ketua)**

**TANDA TANGAN**



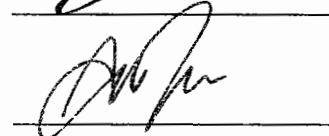
**2. Megawati, SE, MM**

**(Anggota)**



**3. Arief Maulana, SE, MM**

**(Anggota)**



## **ABSTRAK**

**Tri Lara Irari (14134071/2014) : Tinjauan Tingkat Kepuasan Nasabah pada  
Costumer Service Bank Nagari Cabang  
Pasar Raya Padang**

**Pembimbing : Thamrin, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk tinjauan tingkat kepuasan nasabah pada Costumer Service Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang . Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner , penelitian dilakukan di Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa dari 5 indikator Tingkat Kepuasan Nasabah yang diteliti , Indikator tertinggi terdapat pada indikator Relation Officer dengan TCR 68,93% dan terendah Terdapat Pada Deskman dengan TCR 63,35% jadi dalam penelitian ini relation officer atas hasil pelayanan yang membuat nasabah merasa puas dalam Costumer Service.

**Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Nasabah**

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kehadirat Allah Azza Wa Jalla atas rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul **“Tinjauan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Costumer Service Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang”**. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Thamrin, S.Pd, MM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir dan yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, masukan serta waktu kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Firman, SE, M.Sc sebagai Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan, dan staf Tata Usaha Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kebutuhan dalam penelitian dan penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak dan ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III, serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
4. Staf administrasi Fakultas Ekonomi yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.

5. Bapak dan ibu staf perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang dan ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis banyak kemudahan dalam memperoleh bahan bacaan.
6. Ayah dan Ibu tercinta (Bapak Irwan (Alm) dan Ibu Leni Syafranita), kakak dan adik tersayang (Megi, Monic, Gion) yang senantiasa memberikan motivasi, semangat dan bantuan secara moril dan materil untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman Prodi Diploma III angkatan 2014 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang sama-sama berjuang dan memberikan banyak motivasi, saran, serta dukungan yang sangat berguna bagi penulis.

Semoga Allah Azza Wa Jalla memberikan imbalan yang setimpal untuk segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti berupa pahala dan kemuliaan di sisi-Nya. Peneliti sangat menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi perbaikan untuk penulisan di masa yang akan datang. Penulis sangat berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih

Padang, Februari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Konsumen .....	8
B. Kualitas Pelayanan .....	11
C. Costumer Service.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir.....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	19
C. Tahap Penelitian .....	19
D. Populasi dan Sampel.....	21
E. Objek Penelitian.....	25
F. Definisi Opresional Variabel .....	25
G. Instrumen Penelitian .....	27
H. Teknik Analisis.....	28
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Bank Nagari .....	30
1. Sejarah Berdirinya Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang .....	30
2. Visi, Misi, Moto, dan Ruang Lingkup .....	31
B. Hasil Penelitian.....	36
1. Deskripsi Krakteristik Responden .....	36
2. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
3. Berdasarkan Usia .....	37
4. Berdasarkan Unit Kerja .....	37
C. Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan .....	38
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Jumlah Tabungan dan Jumlah Dana yang Terhimpun Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang Tahun 2011 Oktober Sd 2017 .....	4
Tabel 2. Skala Jawaban Pertanyaan Berdasarkan Indikator Kepuasan atas Pelayanan .....	28
Tabel 3. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4. Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 5. Berdasarkan Unit Kerja .....	38
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Distribusi Frekuensi Costumer Service .....	39
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Costumer Service berdasarkan Repsesionis.....	41
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Costumer Service berdasarkan Deskman.....	42
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Costumer Service berdasarkan Salesman .....	43
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Costumer Service berdasarkan Relation Officer.	44
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Costumer Service berdasarkan Komunikator .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 : Daftar Konsioner.....	
Lampiran 2 : Responden.....	
Lampiran 3 : Krakteristik Responden berdasarkan Costumer Service Bank Nagari Cabang Pasar Raya.....	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Menurut Hasibuan (2005:2) Salah satu sektor ekonomi yang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pembangunan disuatu negara dan daerah adalah sebuah industri perbankan. Perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan k

Kegiatan usahanya Jadi bukan hanya mencari keuntungannya saja. Oleh karena itu dibutuhkan penyesuaian ekonomi termasuk sektor perbankan sehingga dapat memperkokoh perekonomian nasional.

Persaingan perbankan yang semakin ketat menuntut masing-masing bank proaktif dalam membuat posisi dimata masyarakat guna mencapai tujuan yang maksimal. Oleh karena itu, bank tidak saja harus memperhatikan kepuasan nasabah melalui jasa layanan yang diberikan. Kualitas bukanlah untuk memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan pemimpin, namun sejumlah kriteria yang ditetapkan nasabah dari apa saja yang mereka inginkan

Kepuasan Nasabah merupakan respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan Nasabah adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa berfokus pada lima dimensi yaitu *Receptionis*, *Daskaman* , *Salesman*, *Relation Officer*,

jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Hartono, 2009).

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang berorientasi kepada kepuasan nasabah (pelanggan), perusahaan harus senantiasa memperhatikan komunikasi dengan menjalin kegiatan pelayanan yang prima yang dapat merangsang pembelian dan kepuasan pelanggan. Jasa pelayanan yang dilaksanakan perusahaan tersebut dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan, menimbulkan kepercayaan terhadap pihak nasabah, yang merupakan prioritas utama dari penerapan pelayanan yang prima, karena kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah melihat dan merasakan kinerja hasil yang dia dapatkan. Kualitas pelayanan harus selalu dijaga dan ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Perbankan yang bergerak di bidang jasa harus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan nasabahnya, sehingga nasabah.

meningkatkan loyalitasnya pada perbankan. Peranan manajemen dituntut untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan apabila manajemen perbankan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dikembangkan Parasuraman, et al, 2006: 383-384) adalah tangible (bukti langsung), reability (keandalan), responssiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), emphaty (empati) dan access.

Pentingnya loyalitas nasabah dalam pemasaran tidak diragukan lagi. Pemasar sangat mengharapkan dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka panjang, bahkan jika mungkin untuk selamanya. Usaha ini akan mendatangkan sukses besar dalam jangka panjang. Nasabah yang loyal mempunyai kecenderungan lebih rendah untuk melakukan switching (berpindah merek), menjadi strong word of mouth (Bowen & Chen, 2001; Rowley & Dawes, 2000; Hallowen, 1996 dalam Darsono, 2004). Seorang nasabah yang loyal akan mengurangi usaha mencari nasabah baru, memberikan umpan balik positif kepada organisasi. Selain itu ada keyakinan yang kuat bahwa loyalitas memiliki hubungan dengan profitabilitas (Hallowen, 1996; Rowley & Dawes, 1999 dalam Darsono 2004).

Berdasarkan data yang saya peroleh tentang jumlah nasabah dan jumlah tabungan di bank nagari cabang pasar raya dari tahun 2011-Oktober 2017

terjadi fluktuasi Quantum yang kerdak pastian turun naiknya jumlah nasabah dan dana. Jumlah Nasabah di tahun 2011 dan 2012 terjadinya penurunan dengan jumlah nasabah 45.677 orang di tahun 2012 juga menurun dana Sebesar Rp.270.33 Miliyar dana. Lalu ditahun 2013 terjadinya peningkatan dengan naiknya jumlah nasabah 64.423 orang dengan naik juga jumlah dana Rp.313.13 Miliyar dana .

Di tahun 2014 terjadi lagi penurunan nasabah 60.522 orang Jumlah dana Rp.302.13 Miliyar dana. Di tahun 2015 terjadi lagi penaikan nasabah dengan jumlah 60.734 orang penaikan dana sebesar Rp.344.9 Miliyar dana . Ditahun 2016 dan 2017 (Oktober) terjadinya penaikan jumlah nasabah 61,967 orang dan nasabah 66.138 orang dengan dana Rp.387.25 Miliyar dana. dan Rp.386.23 Miliyar dana. Maka dari kesimpulan tersebut terjadinya turun naik jumlah nasabah dan dana pada tahun 2011 dan 2017 (Oktober).

**Tabel 1. Jumlah Tabungan dan Jumlah Dana Yang Terhimpun Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang Tahun 2011 sd Oktober 2017**

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH NASABAH</b>	<b>JUMLAH DANA</b>
2011	105.012 Nasabah	Rp. 354,940,430
2012	45.677 Nasabah	Rp. 270,333,554
2013	64.423 Nasabah	Rp. 313,133,965
2014	60.522 Nasabah	Rp. 302.133.633
2015	60.734 Nasabah	Rp. 344,904,118
2016	61.967 Nasabah	Rp. 387,252,220
2017 (Oktober)	66.138 Nasabah	Rp. 386,233,120
<b>Jumlah 2011-2017</b>	<b>464.47 Nasabah</b>	<b>Rp. 2,358,430,433</b>

Sumber data primer tahun 2011-2017( Oktober)

adalah *Costumer Service*. Tugas utama bagian *Customer Service* di kantor Bank Nagari cabang Pasar Raya adalah melayani semua nasabah dan calon nasabah serta pihak lain yang berkepentingan dengan Bank Nagari. Menurut Kasmir (2014: 201) *Costumer service* memiliki peran memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan seperti :

- 1) Menjembatani komunikasi antara nasabah dengan Bank Nagari sehubungan dengan produk dan jasa yang dimiliki, yang tujuannya untuk hubungan jangka panjang dengan nasabah.
- 2) Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan, misalnya menyakinkan calon nasabah atas kualitas produk agar menjadi nasabah.

Begitu pentingnya peran *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang, sehingga operasionalisasi pelayanan bank tidak terlepas dari bagian *customer service*. Bagi staf yang bertugas dibagian *costumer service* harus benar-benar memahami tugas dan fungsi *costumer service*.

Di Pasar Raya Padang disamping Bank Nagari juga terdapat Bank lainnya seperti BNI, BRI, dan Mandiri. Dengan banyaknya kehadiran bank konvensional ini dalam melayani masyarakat pasar raya, dengan sendirinya tentu terjadi persaingan antar bank. Dalam konteks persaingan, bank yang unggul adalah bank yang mampu memberikan pelayanan dan kualitas produk yang unggul kepada nasabah itulah yang akan dipilih nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis untuk menguji“  
**Tinjauan Kepuasan Nasabah Pada Customer Service Bank Nagari  
Cabang Pasar Raya Padang “.**

#### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana kepuasan nasabah atas pelayanan *costumer service* pada bank nagari cabang Pasar Raya Padang.

#### **C. Tujuan Masalah**

untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan *customer service* pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yaitu:

##### 1. Manfaat Teoritis

a. Penelitian itu diharapkan data memberikan manfaat secara teoritis dan sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan.

##### 2. Manfaat Praktis

##### b. Bagi Penulis

1) Untuk meningkatkan pemahaman penulis *Costumer service* mengenai dimensi kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan nasabah yang diberikan oleh Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang.

2) Untuk mengetahui sejauh mana implementasi ilmu yang didapat di bangku perkuliahan.

3) Untuk Mengetahui masalah-masalah dan hambatan-hambatan yang muncul dalam meninjau tingkat kepuasan nasabah.

4) Untuk menambah wawasan tentang hal-hal yang nyata dalam dunia perbankan.

a. Bagi Objek Penelitian

Bagi Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang, sebagai input atau bahan masukan dalam upaya perbaikan pelayanan *costumer service* guna memenuhi kepuasan nasabah, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan yang akan datang.

pimpinan bagaimana meningkat kepuasan nasabah yang berhubungan dengan *Costumer Service*.

Temuan data ini dapat dipahami bahwa *Costumer Service* Sebagai *Komunikator* Bertanggung jawab kepada pemimpin. *Costumer Service* efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainya dan sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan di atas wewenangnya. Kemudian memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan penulis dalam penelitian tentang Tinjauan tingkat kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang Sumatera Barat, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan nasabah pada bank nagari cabang pasar raya berada pada kriteria tertinggi dengan Interval 60% - 79,99% , dengan skor rata-rata sebesar 3,362 dan total capaian responden 66,598%.

Hal ini dapat dilihat dari tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dengan target yang jelas, umpan baik atas hasil pekerjaan, tujuan yang jelas dan menantang, perasaan senang dalam bekerja, usaha untuk mengungguli pelayanan *Costumer Service* di bank lain, prestasi yang didapatkan, memenuhi kebutuhan hidup dan pekerjaan, harapan memperoleh insetif dan harapan memperoleh perhatian Nasabah.

Oleh karena itu, dengan lumayan tingginya tingkat kepuasan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang dapat memberikan manfaat yang besar terhadap organisasi dan dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah dalam *Costumer Service*. Walaupun Motivasi untuk meningkatkan kepuasan nasabah Sudah termasuk dalam interval kriteria tinggi, namun perlu ditingkatkan lagi untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

### B. Saran

Untuk Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang Sumatera Barat Guna meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Nagari Pasar Raya, ada beberapa poin diantaranya:

- a. Untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan *Costumer Service* perusahaan harus mampu memenuhi pelayanan yang baik terhadap Nasabahnya, karena berdasarkan penelitian masih kurang lengkapnya fasilitas pelayanan *Costumer Service* di dalam lingkungan Bank tersebut Dan masih minimnya insetif yang diberikan perusahaan terhadap Nasabah. Sehingga apabila pelayanan tersebut terpenuhi maka nasabah akan merasa sangat puas dengan perusahaan tersebut.
- b. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap *Costumer Service* bank nagari, Perusahaan harus mampu memenuhi pelayanan nasabah seperti menerima tamu atau nasabah yang akan datang dengan ramah dan lemah lembut kepada nasabah, karena berdasarkan penelitian yang dilakukan masih kurangnya pelayanan terhadap nasabah. Sehingga nasabah menjadi memilih perusahaan lain karena cara menerima tamunya lebih semangat dari pada perusahaan Bank Nagari tersebut.
- c. Untuk peneliti selanjutnya agar lebih baik lagi dalam meneliti dan semoga penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Askara
- Hartono, 2009. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Andi
- Hallowell, 1996, "The relation of customer satisfaction, customer loyalty,
- Rowley, & Dawes. 1999, "Customer Loyalty-a Relevant Concept for Libraries?", *Library Management*.
- and profitability: an empirical study " *Internasional Journal of Service Industry Management*, Vol. 7 (4), 27-42.
- Bowen & Chen, 2001 . *Business Statistics in Practice* Fifth Edition.
- Fandy, Tjiptono 2008. *Perbankan Management* Penerbit : Andi.
- Kasmir 2011. *Manajemen Perbankan*, Edisi Revisi. Jakarta Kencana.
- Kotler Philip & Keller Kevin Lane, 2009. *Manajemen Pemasaran* ( edisi 13 jilid 1).