BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan pembahasan dan analisis, maka dalam bab ini, peneliti mencoba menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik oleh peneliti didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ada Pengaruh Kepercayaan Diri *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom.
2. Ada Pengaruh Kebersatuan *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom.
3. Ada Pengaruh Manajemen Interaksi *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom.
4. Ada Pengaruh Daya Orientasi Kepada Orang Lain *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP)

Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom.

5. Ada Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mutakhir dari Nasabah Mahasiswa Unikom.
6. Ada Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Rutin dari Nasabah Mahasiswa Unikom.
7. Ada Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mendalam dari Nasabah Mahasiswa Unikom.
8. Ada Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Ringkas dari Nasabah Mahasiswa Unikom.
9. Ada Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi dari Nasabah Mahasiswa Unikom.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unikom Bandung

1. Alangkah baiknya jika BNI mampu memberikan pengetahuan atau pengenalan pada nasabah mahasiswa mengenai produk dan jasa bank melalui suatu media yang tersistem dan terbaru. Yang tentunya harus mudah dimengerti oleh nasabah mahasiswa. Hal ini sebagai bentuk perhatian bank akan kebutuhan nasabah mahasiswa mengenai informasi produk dan jasa bank. Agar nasabah mahasiswa lebih banyak mengetahui produk dan jasa bank yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah mahasiswa untuk memenuhi kebutuhannya dalam bertransaksi. Misalnya dengan membuat suatu aplikasi khusus untuk nasabah BNI TAPMA yang berbeda dengan aplikasi *e-banking*.
2. Untuk *Customer Service*, diharapkan mampu meningkatkan rasa kepercayaan dirinya melalui pelatihan-pelatihan yang dikhususkan untuk *Customer Service*. Kemudian alangkah lebih baik jika BNI memberikan suatu *award* atau penghargaan khusus untuk *Customer Service* agar mampu meningkatkan pelayanan kepada nasabah mahasiswa.
3. Alangkah baiknya jika *Customer Service* memberikan informasi yang benar-benar dibutuhkan oleh nasabah mahasiswa Unikom dan disesuaikan dengan karakteristik mahasiswa. Seperti misalnya

memberikan informasi mengenai promosi-promosi belanja, *voucher* makan, atau tiket nonton film di bioskop.

5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya

1. Alangkah baiknya, sebelum mengajukan judul untuk penelitian, melakukan pra-riset terlebih dahulu. Hal ini agar peneliti mengetahui bagaimana kondisi objek yang akan diteliti nantinya, dan mudah untuk memahaminya sebelum dituangkan ke dalam tulisan.
2. Selalu menjaga nama baik Universitas, Fakultas, dan Program Studi dengan berperilaku baik, beretika, dan disiplin waktu selama melaksanakan penelitian di lapangan.
3. Harus mampu bersosialisasi dengan baik dengan para staf karyawan maupun dengan seluruh anggota dari tempat penelitian. Karena hal tersebut dapat membantu kita dalam mendapatkan informasi terkait penelitian.