

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini, yakni bahwa kelompok nasabah Bank NTT Cabang Utama Kupang di Kelurahan Oebobo kota Kupang yang menjadi subjek penelitian memiliki pendapatnya masing-masing tentang konsep layanan prima pada Costumer Service Bank NTT. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat nasabah pada Kelurahan oebobo Kota Kupang yang beranggapan, bahwa konsep layanan prima Costumer Service Bank NTT itu sangat penting dan menarik. Hal ini dapat diketahui bahwa konsep layanan prima Costumer Service Bank NTT sudah dapat memenuhi kebutuhan nasabah akan berbagai macam informasi baik itu informasi yang bersifat perorangan, maupun kelompok seperti penilaian emosional dan pemenuhan rasa ingin tahu, menemukan bahan percakapan dalam interaksi sosial dan menambah wawasan pengetahuan perbankan.

6.2 Saran

Diharapkan Costumer Service Bank NTT perlu membuat penelitian tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan prima yang mereka terapkan. Sebab dengan adanya kajian tentang nasabah, maka Costumer Service Bank NTT akan secara rinci lebih mengenal atau mengetahui apa yang dibutuhkan nasabahnya. Daris inilah baru dapat dikembangkan konsep pelayanan prima

yang lebih baik. Selain itu customer service Bank NTT juga disarankan agar lebih menguasai seluruh program yang dimiliki oleh mereka sehingga dapat menjelaskan pada nasabah. Customer service Bank NTT juga disarankan agar menguasai prinsip-prinsip kerja dalam teori komunikasi khususnya Layanan Prima, sehingga pelaksanaannya dalam menghadapi nasabah juga semakin lebih baik. Sedangkan bagi lembaga Unwira, peneliti menyarankan agar memperbanyak penjelasan dan teori-teori yang sekiranya berkenaan dengan prinsip kerja di bank.

DAFTAR PUSTAKA

Bahan Publikasi :

- DeVito, Joseph A., 1997, *Komunikasi Antarmanusia: Kuliah Dasar*, Professional Books, Jakarta.
-, 1996, *Human Communication* (Komunikasi Antar Manusia), HarperCollins Publishers Inc.
- Djoenaesih S., 1991, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jilid I, Liberty, Yogyakarta.
- Effendy, Onong Uchjana, 1981, *Human Relation dan Public Relation Dalam Manajemen*, Penerbit Alumni, Bandung.
- , 1984, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Kartini, Kartono, 1983, *Pengantar Metodologi Research*, Penerbit Alumni, Bandung
- Kasmir, 2004, *Etika Customer Service*, PT. Raja Grafindo, Jakarta
- , 2004, *Pemasaran Bank*, PT. Raja Grafindo, Jakarta
- Muhammad Arni, 2007, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Mulyana Deddy, 2004, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung, Remaja Raosdakarya, Cet. Keenam.
- Muchlas Makmuri, 2005, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Nawawi, H. Hadari, 1987, *Teori Komunikasi Massa*, (Edisi Kedua), Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Nasution, S, 1988, *Metodologi penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsito, Bandung.
- Pace and Faules, 2006, *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung, Remaja Rosdakarya.

Bahan Non Publikasi:

Darus, Antonius, 2011, *Bahan Ajar Metode Penelitian Sosial*, Kupang,
Universitas Katolik Widya Mandira.

-----, 2012, *Bahan Ajar Metode Penelitian Komunikasi*, Kupang,
Universitas Katolik Widya Mandira.

Aturan dan Kamus :

Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Perbankan Nomor 10 Tahun 1988

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1991, Balai Pustaka

Internet:

www.bpdntt.go.id

www.wordpress.com