

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dasarkan pengolahan data di simpulkan hal-hal berikut yaitu :

- a.) Di Usulkan Untuk Menambah 1 fasilitas teller sehingga menjadi 2..
- b.) Biaya penambahan 1fasilitas teller Rp 290.763.
- c.) Waktu menunggu dalam sistem antrian sebelum di tambahkan fasilitas adalah 85.2 menit. Setelah penambahan 1 fasilitas maka waktu menunggu dalam sistem antrian menjadi 75.2 menit. Hal ini berarti menunjukan terjadinya penurunan waktu menunggu dalam sistem antrian sebesar 11.7% setelah penambahan 1 fasilitas.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka untuk meningkatkan kinerja pelayanan teller pada Bank BRI pada proses pelayanan transaksi adalah sebagai berikut :

- a.) Pihak Bank BRI Teluk Pucung menambahkan fasilitas pelayanan untuk mengurangi panjang antrian sehingga dapat dengan baik.
- b.) Bank BRI Teluk Pucung agar lebih maksimal memberikan pelayanan dan keyamanan nasabah dalam bertransaksi.