

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Strategi *customer service* dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi karyawan yang bertugas dibagian *customer service* harus bersikap ramah, komunikatif, *name tag* yang selalu diperlihatkan. Sedangkan strategi pelayanan yang utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, sosial, peduli lingkungan dan inovasi.

Peran *customer service* merupakan salah satu hal yang penting terhadap kepuasan nasabah, karena dengan adanya *customer service*, nasabah akan mendapatkan segala informasi. Pelayanan *customer service* berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena *customer service* merupakan jembatan penghubung bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa/produk yang tersedia.

2. Upaya yang dilakukan *customer service* terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari Bank BSI Cabang Pembantu Kotabaru itu bisa ditunjukkan dari adanya kepuasan mereka atas layanan yang selama ini diberikan. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya peningkatan dari nasabah untuk membuka tabungan haji pada Bank BSI Cabang Pembantu Kotabaru.

## **B. Saran**

Setelah penulis melakukan penelitian pada Bank BSI Cabang Pembantu Kotabaru ada beberapa saran mengenai pelayanan yang diberikan *customer service* yakni:

### 1. Bagi karyawan

- a. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang.
- b. Pertahankan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* yang meliputi keramahan, komunikatif, dan kerapian dalam berpakaian.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Bank BSI Cabang Pembantu Kotabaru memiliki pengaruh besar terhadap perekonomian, membantu masyarakat, dan kualitas pelayanan yang memuaskan, dan satu satunya Bank Syariah yang ada di Kabupaten Kotabaru karena itu Bank BSI Cabang Pembantu Kotabaru tetap eksis sampai sekarang dan banyak sekali yang bisa diteliti atau dipelajari. Jadi untuk peneliti selanjutnya bisa mengadakan penelitian yang lebih luas lagi.