

## **BAB IV PENUTUP**

### **IV.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan yang sudah dijelaskan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Dari hasil kuesioner Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Namun, perlu menambah fasilitas mesin ATM agar lebih lebih terjangkau dari masyarakat.
2. Kendala *customer service* dari hasil wawancara dengan pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu persaingan antar bank dan kemajuan teknologi yang begitu pesat sehingga perlu adanya peningkatan dan pengembangan dari segi teknologi

### **IV.2 Saran**

Setelah penulis melakukan penelitian pada Bank Syariah Indonesia, ada beberapa saran mengenai pelayanan yang diberikan kepada *customer service*, yaitu:

1. Peranan *customer service* masih menjadi tolak ukur untuk menilai kepuasan nasabah dengan demikian perbankan di Indonesia harus terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dari *customer service*.
2. Untuk menjaga/meningkatkan pelayanan prima perbankan bisa memberikan pelatihan atau training secara berkala untuk meningkatkan kinerja karyawan.