

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Peran seorang *customer service* sangatlah penting dalam sebuah bank karena mereka merupakan garda terdepan sebuah bank yang melakukan interaksi langsung dengan nasabah. peran yang dilakukan oleh seorang *customer service* dapat menimbulkan dampak yang berpengaruh terhadap kualitas bank tersebut apabila pelayanan yang diberikan dapat memberikan rasa puas terhadap nasabah.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* dalam bentuk interaksi dengan tujuan utama yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan bukan sekedar memberikan produk atau jasa, tetapi mementingkan kepuasan nasabah jauh diatas harapannya.
3. Cara yang dapat dilakukan oleh seorang *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah yang nantinya seorang nasabah akan mendapatkan rasa puas adalah
 - a. Lebih meningkatkan interaksi kepada nasabah.
 - b. Seorang *customer service* juga harus lebih meningkatkan kesabaran apabila seorang nasabah datang memberikan permasalahannya dengan sifat yang tidak biasa.
 - c. Seorang *customer service* harus dapat lebih meningkatkan perhatiannya kepada nasabah karena pada saat melakukan pelayanan harus memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah agar nasabah merasa dihormati.

- d. Seorang *customer service* harus memahami dan mempunyai pengetahuan yang luas tentang produk yang dimiliki bank tersebut karena yang dijual oleh seorang *customer service* selain jasa perbankan adalah produk bank tersebut.

IV.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan untuk seorang *customer service* dalam meningkatkan pelayanan adalah sebaiknya pihak bank harus lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas pihak *customer service* supaya lebih baik lagi dalam memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tujuan untuk kemajuan bank tersebut. Sebaiknya lebih meningkatkan kualitas sumberdaya manusia guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dan diharapkan menjadi salah satu upaya bank mendapatkan calon nasabah baru dan membuat nasabah lama menjadi lebih aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.