

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Peran Costumer Sservice diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik, memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh Costumer Service memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank yang bersangkutan. Seorang Costumer Service yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan.

Penulis mendapatkan pengetahuan dan wawasan tentang apa saja tugas, wewenang, dan tanggung jawab, Costumer Service, mengetahui upaya bank dan Costumer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, serta mengetahui hambatan dan solusinya dalam meningkatkan pelayanan di bank Mandiri cabang Niaga Surabaya.

5.2 SARAN.

1. Sebaiknya Costumer service diberi pelatihan tentang pentingnya pelayanan terhadap nasabah terkait service excellent agar nasabah merasa puas dan setia kepada bank.
2. Sebaiknya Costumer Service lebih belajar untuk menguasai apa saja produk dan jasa yang ditawarkan supaya komplain atau masalah yang dihadapi nasabah dapat terselesaikan.
3. Sebaiknya di bagian Costumer Service diberikan kotak penilaian nasabah supaya Costumer Service dapat introspeksi diri agar lebih meningkatkan kinerjanya.

Daftar Rujukan

Kasmir, 2008, *Etika Customer Service*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

2007, *Manajemen Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Tjipto, Fandy, 2008, *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Anggraeni. 2008. *Costumer Service dan Etika Perbankkan*, Program Diploma STIE Perbanas Surabaya

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1998 Tentang Bank Indonesia

PT Bank Mandiri 2014.

http://www.bankmandiri.co.id/article/875447371254.asp?article_id=875447371254