

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dari bab sebelumnya maka kesimpulan dan saran dari penelitian ini sebagai berikut :

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan yang telah diuraikan dari bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peran pelayanan *Customer Service* dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, baik, ramah terhadap nasabah. Pelayanan yang baik dan memuaskan yang diberikan petugas *Customer Service* dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang bersangkutan. Seorang *Customer Service* yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun dilihat juga dari segi non fisik seperti wawasan, kemampuan mengenai perbankan dan etika pelayanan.

Pelayanan yang dilakukan *Customer Service* kepada nasabah memperoleh nilai rata-rata tertinggi 4,04 yang termasuk dalam kategori “Baik / Puas” atau dapat diartikan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan *Customer Service*. *Tangibility*, kemampuan Bank Jatim Cabang Jombang sudah memberikan fasilitas yang lengkap. *Reliability*, keterampilan dan tingkat pengetahuan yang dimiliki *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang sudah baik dalam melayani nasabah. *Responsiveness*, *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang sudah memberikan pelayanan untuk memberikan bantuan kepada nasabah dengan cepat dan tepat. *Assurance*,

Customer Service Bank Jatim Cabang Jombang dapat menjamin pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti. *Empathy*, *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang dapat memahami kebutuhan nasabah dan dapat memberikan sikap yang ramah.

Customer Service Bank Jatim Cabang Jombang sudah bertanggung jawab dengan baik atas tugas-tugas yang diembannya dan mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabahnya, sehingga nasabah puas.

5.2. Saran

1. Untuk mengatasi karyawan yang tidak hadir dalam pelatihan mungkin sebaiknya pihak bank menerapkan sistem *Punishment* pada karyawan yang tidak mengikuti pelatihan, disamping itu pihak Bank Jatim Cabang Jombang memberikan *Reward* ataupun hadiah bagi karyawan yang mengikuti pelatihan dengan baik.
2. Untuk menanggulangi *Customer Service* yang lupa akan beberapa hal mengenai produk dan jasa yang disediakan, maka pihak Bank Jatim Cabang Jombang bisa melakukan tes evaluasi produk dan jasa yang dilakukan setiap bulannya untuk mengetahui sejauh mana pemahaman dan daya ingat *Customer Service* terhadap produk dan jasa yang tersedia di Bank Jatim Cabang Jombang.

DAFTAR RUJUKAN

Fandy Tjiptono . 2006 . Prinsip-Prinsip Total *Quality Service* . Andi . Yogyakarta

Ikatan Bankir Indonesia . 2014 . PT Gramedia . Jakarta

Kasmir. 2005 . *Customer Services Excellent* . PT Rajagrafindo Persada . Jakarta

_____, 2008 . *Etika Customer Service* . PT Rajagrafindo Persada . Jakarta

_____, 2014 . *Manajemen Perbankan* . PT Rajagrafindo Persada . Jakarta

Rosady Ruslan . 2012 . *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi* . Rajawali Pers . Jakarta

Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso. 2006 . *Bank dan Lembaga Keuangan* . Salemba Empat . Jakarta

Syofian Siregar. 2010 . *Statistika Deskriptif* . Jakarta . Raja Grafindo Persada

Tony Wijaya. 2013 . *Manajemen Kualitas Jasa* . Jakarta . Indeks

www.bankjatim.co.id, diakses 19 Maret 2018

