

BAB V

HASIL PENELITIAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Fungsi *Customer service* sebagai resepsionis di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teradam Padang ialah melayani, mengarahkan, dan menunjukkan informasi tentang produk PT. Pegadaian Pegadaian (Persero) Cabang Teradam Padang.
2. Fungsi *Customer service* sebagai deskman di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teradam Padang yaitu melayani nasabah dengan menunjukkan jenis-jenis aplikasi yang ada di PT. Pegadaian (Persero) yang mana nasabah diarahkan sesuai keterangan yang ada di menu aplikasi yang diinginkan nasabah dan mengisi data nasabah sesuai KTP, kemudian nasabah bisa menentukan berapa pinjaman dan berapa angsuran.
3. Fungsi *Customer service* sebagai *Customer Relation Officer* di PT. Pegadaian (Persero) adalah membina hubungan dengan nasabah termasuk merayu dan membujuk nasabah agar tetap bertahan menjadi nasabah sejati di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teradam Padang

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, maka dengan ini peneliti mengemukakan beberapa saran:

1. Diharapkan agar *Customer service* lebih meningkatkan pelayanan pada nasabah.
2. Diharapkan pimpinan di PT. Pegadaian Cabang Terendam Padang agar memberikan pelatihan khusus kepada *Customer service*.
3. Kepada kampus UIN Imam Bonjol Padang agar membantu peneliti selanjutnya untuk memperoleh data pada perusahaan PT. Pegadian Cabang Terendam Padang.
4. Kepada peneliti selanjutnya di sarankan agar hasil penelitian menjadi bahan rujukan untuk meneliti fungsi *Customer service* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang demi kesempurnaan penelitian ini.