

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto terhadap customer service, Dari hasil penelitian penulis dapat disimpulkan bahwa customer service pada Bank Syariah Mandiri KCP Swahlunto secara keseluruhan sudah bekerja sesuai standar operasional prosedur (SOP), seperti standar penampilan, kepala dan wajah, aksesoris dan Kerapihan, sikap layanan terhadap nasabah serta standar meja dan peralatan kerja.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini maka peneliti mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan customer service mampu mempertahankan kerja yang sudah sesuai dengan standar operasional prosedur tersebut
2. Pada meja *customer service* hendaknya dilengkapi semua fasilitas yang dibutuhkan guna memperlancar pelayanan kepada nasabah, khususnya printer dan fotocopy yang rusak hendaknya segera diperbaiki agar customer service tidak kesulitan masuk ke back office untuk memprint dan memfotocopy berkas nasabah yang perlu digandakan.