BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai peranan *customer service* dalam pelaksanaan operasional dapat disimpulkan peranan *customer service* yaitu melayani nasabah, membina hubungan baik dengan nasabah, memberikan informasi mengenai produk, sebagai sumber informasi nasabah dan tidak kalah pentingnya *customer service* berperan membantu perusahaan untuk dapat mempertahankan nasabah. *Customer service* telah melaksanaan pekerjaannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta dapat meningkatkan jumlah nasabah di masa yang akan datang.

Di dalam pelaksanaan pekerjaan, *customer service* melakukan kegiatan operasional dengan baik terlihat dari tidak adanya saran dari nasabah, yang memperlihatkan keburukan dari pekerjaan *customer service* terebut.

UIN IMAM BONJOL
PADANG

B. Saran

Dari hasil penelitian penulis memberikan saran kepada peneliti selanjutnya, agar melakukan penelitian dari sudut pandang nasabah, sehingga memudahkan bagi peneliti untuk mengetahui atau mendapatkan informasi mengenai *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah tersebut.