

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

1. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang *customer service* nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang selalu memperhatikan pelayanan kepada nasabah supaya nasabah selalu puas. *Customer service* juga harus selalu memaksimalkan perannya sebagai seorang *customer service*. *Customer service* pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang harus bersikap ramah, komunikatif, dan *name tag* yang selalu diperhatikan.. Penerapan pelayanan nasabah pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang didasari oleh prinsip 6S yang meliputi *salaam, simple, soon, solution, see, dan smile*. Di KSPPS Berkah Abadi Gemilang strategi pelayanannya sudah baik dan peran dari seorang *customer service* juga sudah maksimal. Hal tersebut menjadikan nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang rata-rata loyalitasnya bertambah.
2. Hambatan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang meliputi yang pertama, mengenai komplain nasabah. Yang kedua, hambatan mengenai *system*. Yang ketiga, hambatan saat melayani nasabah ada nasabah yang mau dilayani terlebih dahulu atau ada bunyi telepon. Yang keempat, hambatan jika *customer service* sedang melayani nasabah tiba-tiba dipanggil atasan karena ada suatu keperluan.

B. Saran-Saran

Berdasarkan simpulan serta hasil penelitian yang telah disajikan oleh peneliti, kemudian peneliti menyampaikan masukan atau saran yang dapat memberikan sumbangsih pemikiran yang bermanfaat kepada pihak terkait terhadap hasil penelitian ini. Saran yang dapat penelirti sampaikan, sebagaimana berikut:

1. Untuk KSPPS Berkah Abadi Gemilang agar tetap memberikan pelayanan yang lebih baik, serta selalu menjaga silaturahmi dengan nasabah.
2. Bagi *customer service* pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang untuk tetap menjaga kualitas dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah tetap loyal kepada KSPPS Berkah Abadi Gemilang.
3. Perlu adanya *monitoring* dan melakukan pelatihan karyawan karena persaingan bisnis jasa yang menuntut untuk selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah.

C. Penutup

Segala puji milik Allah SWT, Tuhan semesta alam yang senantiasa menganugerahkan segenap rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya. Dengan demikian, peneliti dalam penulisan karya ilmiah ini mampu terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dalam penyusunan karya ilmiah yang dilakukan oleh penulis disadari betul atas banyaknya kekurangan dan keterbatasan dalam segi keilmuan maupun penulisan. Oleh sebab itu, dengan segala bentuk kerendahan hati penulis memohon kepada pembaca untuk menyampaikan kritik yang konstruktif dan saran yang bertujuan untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik bantuan moril maupun materil. Semoga karya ilmiah yang dihasilkan penulis ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca sehingga apa yang dilakukan peneliti menjadi bentuk amalan yang mendapat keberkahan dan mendapat ridho-Nya. *Amin Ya Rabbal 'Alamin.*