

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh *customer service* terhadap kepuasan pelayanan yang akan dirasakan oleh nasabah itu sangat penting. Pelayanan *customer service* berupa memberikan bantuan dan kemudahan kepada para nasabah, karena *customer service* adalah pihak paling penting untuk menghubungkan antara bank dengan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk yang tersedia pada sebuah bank. Diantara strategi-strategi komunikasi yang digunakan oleh *customer service* Bank Muamalat KCP Kemang Pratama yaitu melalui beberapa aspek yang mendukung bagaimana konsep komunikasi tersebut dapat berjalan dengan efektif:

1. Dengan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah berupa sikap ramah, murah senyum, sapa, dan selalu berkomunikasi dengan hangat kepada nasabah
2. Melayani nasabah secara cepat dan tepat, dan melayani nasabah dengan memberikan seluruh informasi mendetail yang ingin nasabah dapatkan namun tetap sesuai dengan prosedur yang perusahaan berikan
3. Melayani nasabah dengan penuh kesabaran, ketenangan, dan selalu menghargai nasabah

Dengan berjalannya beberapa strategi komunikasi tersebut menciptakan tercapai indikator kepuasan pelayanan yang akan mengukur tingkat kepuasan nasabah yaitu kesesuaian pelayanan yang diharapkan oleh nasabah, ketersediaan nasabah untuk selalu bertransaksi pada Bank Muamalat KCP Kemang Pratama dan juga ketersediaan nasabah untuk merekomendasikan Bank Muamalat kepada kerabat atau kenalannya.

5.2. Saran

Diharapkan dari penelitian yang peneliti dapat dilapangan bisa menjadi wawasan akademik bagi pembaca dan pembaca bisa memahami strategi komunikasi yang digunakan pada sebuah bidang pelayanan perbankan. Pada hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi komunikasi *customer service* Bank Muamalat KCP Kemang Pratama, yang bisa dijadikan saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat mengkaji lebih mendalam mengenai strategi komunikasi non verbal *customer service* yang digunakan pada saat berinteraksi dengan nasabah.
2. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam bagaimana komunikasi yang digunakan oleh seorang *customer service* ketika memperkenalkan efektivitas penggunaan *mobile banking* bagi nasabah.