

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat penulis berikan di *Customer Service* Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung yaitu:

1. Sebagai *Customer Relations Officer*:

Di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung, Tim *Customer Service* selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah.

2. Sebagai Komunikator:

Customer Service di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya juga bertugas sebagai komunikator dengan memberikan segala informasi produk Bank dan sebagai sarana menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

IV. 2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Kinerja *Customer Service* harus di tingkatkan lagi agar kegiatan perbankan berjalan lancar, karena peran *Customer Service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional perbankan.
2. Saat memberikan suatu pelayanan kepada nasabah, *Customer Service* harus bersikap ramah, sabar dan selalu di tuntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Asmajasari, M. (1997). *Study Periklanan dalam Perspektif Komunikasi Pemasaran*. UMM Press.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan* (Cetakan Ke). PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Rajawali.
- Suwatno. (2018). *Komunikasi Organisasi Kontemporer*. Simbiosis Rekatama Media.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). CV. Andy Offset.

E-Journal:

- Hutabalian, Y. H., & Kalangi, J. S. (2015). PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT POLITEKNIK. *E-Journal Acta Diurna*, 4(3).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/komunikasi/article/view/7572>
- Putri, R. S. D., Julianto, D. E., & Handini, Y. D. (2013). Komunikasi Pemasaran pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Surabaya-Barata Dalam Menarik Minat Nasabah. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
[https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/58952/Rizqi Saudiya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/58952/Rizqi%20Saudiya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Regar, R., Areros, W. A., & Rogahang, J. J. (2016). ANALISIS PEMBERIAN KREDIT MIKRO TERHADAP PENINGKATAN NASABAH STUDI PADA PT. BANK SULUTGO CABANG MANADOANALISIS PEMBERIAN KREDIT MIKRO TERHADAP PENINGKATAN NASABAH STUDI PADA PT. BANK SULUTGO CABANG MANADO. *Jurnal Administrasi Bisnis Unsrat*, 4(4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35797/jab.4.4.2016.13827.%25p>
- Yasin, A. (2019). Keterkaitan Kerahasiaan Bank dan Pajak: Antara Kepentingan Negara dan Pribadi. *Jurnal Konstitusi*, 16(2). <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.31078/jk1621>