BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Bank Muamalat Indonesia KC kendari dapat ditari kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer service* memiliki peran yang sangat penting dalam mengatasi complaint nasabah karena *customer service* merupakan penghubung antara nasabah dan bank seorang *customer service* harus menjaga citra perusahaan dengan mempertahankan nasabah yang ada sesuai dengan sistem operasional prosedur (SOP) yang adadengan memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah antara lain sebagai berikut:
   a. Etika dalam melayani nasabah
   b. Mendengarkan keluhan nasabah
   c. Empati terhadap nasabah
   d. Bertanggung jawab
   e. Komunikatif
   f. Melayani secara cepat dan tepat
2. Manajemen *complaint* merupakan suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan nasabah,sehingga inti dari manajemen complaint adalah menangani keluhan nasabah dan berharap nasabah tidak beralih. Tentunya dalam dunia perbankan keluhan-keluhan nasabah harus di tangani dengan baik.

5.2. Saran

1. Untuk PT Bank Muamalat Indonesia Kc Kendari,khususnya *customer service* agar tetap melayani nasabah dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada sehingga nasabah tetap nyaman dan percaya terhadap bank melalui customer service.
2. Penulis menyarankan kepada pembaca atau masyarakat jika ingin melakukan *complaint* terhadap produk bank yank tidak sesuai keinginan agar tetap menjaga sikap dan etika sehingga adanya sikap saling menghargai antara nasabah dan customer service yang menangani *complaint*

5.3. Limitasi Penelitian

Limitasi atau kelemahan dari penelitian ini adalah pada proses Penelitian. Peneliti menyadari bahwa dalam suatu penelitian pasti terdapat kekurangan dan kelemahan, salah satunya seperti pada saat wawancara mengenai data dan jumlah nasabah yang melakukan *complaint* yang ada di Bank Muamalat Indonesia KC Kendari tidak dapat di berikan oleh Bank Kerena merupakan Rahasia Bank. selain itu terbatasnya akses meneliti karena adanya pandemi Covid 19.