

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan customer service yang mampu memberikan informasi detail tentang produk di BSI KCP Cikande 2, baik dari segi kehandalan, ketanggapan, kepercayaan empatik, dan berwujud. Customer service berperan aktif saat berhadapan dengan pelanggan sesuai dengan tugasnya, baik dalam hal pelayanan maupun penampilan.
2. Pelanggan puas dengan layanan yang diberikan oleh teller dalam hal ketergantungan, daya tanggap, kepercayaan simpatik, dan kualitas layanan yang nyata. Teller menjalankan tugasnya dengan baik dari segi penampilan dan pelayanan, melayani transaksi perbankan dengan lebih cepat dan lengkap.
3. Pelanggan merasa puas dengan kinerja satpam dalam menjalankan tugas dan daya tanggapnya, yang memudahkan pelanggan untuk menjalankan bisnis di bank dalam hal ketergantungan, daya tanggap, jaminan simpatik, dan berwujud.

B. Saran

1. Karyawan terus mematuhi prinsip-prinsip syariah dan memberikan perhatian penuh kepada konsumen.
2. Karyawan Kantor Cabang Pembantu PT Bank Syariah Indonesia Cikande 2 selalu ramah dan akomodatif, dan mereka menjalankan Prosedur Operasional Standar dengan sangat baik.