

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

1. Strategi *customer service* pada Bank BTN Syariah Parepare dalam menangani komplain nasabah terkait masalah *Automatic Teller Machine* (ATM) mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan di Bank BTN Syariah Parepare dan wajib dilaksanakan oleh seluruh anggota. Strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah terkait *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank BTN Syariah Parepare, yaitu mengawali layanan, verifikasi data, berikan solusi, arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, input pengaduan di sistem pengaduan nasabah (SPN) kemudian akhiri layanan.
2. Implikasi strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah terkait masalah *Automatic Teller Machine* (ATM) sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan. Nasabah merasa puas dengan pelayanan dan upaya penanganan yang diberikan oleh *customer service*. Strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah juga berimplikasi terhadap loyalitas nasabah. Hal yang membuat nasabah loyal terhadap bank yaitu karena pelayanannya dan karena merupakan bank syariah. Selanjutnya strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah juga berpengaruh terhadap citra Bank BTN Syariah Parepare yang tetap positif di mata nasabah.

**B. Saran**

1. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang ramai.
2. Pertahankan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* yang meliputi keramahan, komunikatif, kecepatan dan kerapihan dalam berpakaian.

