

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis paparkan maka dapat diambil kesimpulan mengenai Peran Komunikasi Efektif *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang) sebagai berikut:

1. Bentuk – Bentuk Komunikasi Efektif *Customer Service* di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang adalah komunikasi efektif verbal secara lisan yakni berbicara, mendengarkan, jelas dan ringkas, perbendaharaan kata, intonasi, kecepatan berbicara, dan humor, selanjutnya untuk komunikasi efektif secara tertulis melalui brosur dan surat. Sedangkan untuk komunikasi efektif non verbal yakni sentuhan, gerakan tubuh, kronemik, komunikasi objek, proxemic, dan lingkungan.
2. Komunikasi efektif *customer service* di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang menimbulkan dampak yang baik yaitu terjalinnya hubungan baik dengan nasabah, memahami dan memberikan solusi kepada nasabah, menjaga citra BPRS dan meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan, sehingga peran komunikasi efektif *customer service* dapat berperan terhadap meningkatnya loyalitas pada nasabah di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, dibuktikan dengan peningkatan maupun kestabilan jumlah nasabah yang berbeda-beda setiap

pembiayaan secara signifikan dari tahun 2017 hingga tahun 2021 yang tetap loyalitas di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, tetapi pada tahun 2021 mengalami penurunan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* dan *qard* dikarenakan dana yang tersalurkan di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Namun didukung dengan pernyataan dari nasabah yang loyalitas menggunakan produk pembiayaan di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, bahwasannya *customer service* menerapkan pelayanan yang baik dengan komunikasi efektif, harga yang diberikan di PT BPRS Lantabur Tebuireng yang terjangkau, sikap nasabah yang membeli berulang produk, dan nasabah merekomendasikan kepada masyarakat lain.

B. Saran

Setelah melakukan kegiatan penelitian ini, peneliti memberikan saran kepada pihak lembaga dan pihak peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1. Komunikasi efektif yang telah diterapkan di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang sudah sangat baik dan berjalan sesuai dengan pedoman yang berlaku serta dapat memberikan peranan yang sangat penting bagi pihak PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dan nasabah tersebut. Untuk kedepannya diharapkan *customer service* PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang tetap menerapkan, menjaga komunikasi secara efektif dan lebih meningkatkan lagi serta menjaga loyalitas nasabah tersebut.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan pedoman atau referensi dalam melakukan

penelitian mengenai Peran Komunikasi Efektif *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan mampu melengkapi kekurangan yang ada pada penelitian ini.