

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, tentang pengaruh implementasi fungsi *customer service* terhadap rekrutmen nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Implementasi fungsi *customer service* pada BRI Syariah Cabang Cirebon berjalan cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan berdasar tanggapan responden tentang implementasi fungsi *customer service*.
2. Rekrutmen nasabah pada BRI Syariah Cabang Cirebon berjalan baik. Hal ini juga dapat dibuktikan dari tanggapan responden tentang rekrutmen nasabah.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara implementasi fungsi *customer service* terhadap rekrutmen nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon. Hal ini ditunjukkan dengan hasil koefisien korelasi *product moment* Pearson (r) sebesar 0,696. Koefisien korelasi ini dapat digolongkan kuat. Berdasar perhitungan di atas r hitung ($0,696$) $>$ r tabel ($0,195$) artinya ada hubungan yang signifikan antara implementasi fungsi *customer service* dengan rekrutmen nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon. Sedangkan hasil uji signifikansi dengan uji t diperoleh hasil, bahwa t hitung ($22,666$) $>$ t tabel ($1,980$). Artinya, terdapat hubungan yang nyata antara variabel X

(implementasi fungsi *customer service*) dengan variabel Y (rekrutmen nasabah). Besarnya pengaruh implementasi fungsi *customer service* terhadap rekrutmen nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon sebesar 48,44 %. Artinya rekrutmen nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon ditentukan oleh implementasi fungsi *customer service* sebesar 48,44 %. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 51,56 % ditentukan oleh faktor lain, misalnya lokasi kantor, promosi, pelayanan prima dan lain – lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Berdasar persamaan regresi yaitu $y = 0,055 + 0,007 x$ dapat diperoleh kesimpulan , bahwa semakin baik implementasi fungsi *customer service*, semakin besar pula rekrutmen nasabah pada BRI Syariah Cabang Cirebon. Prosentase realisasi perolehan jumlah nasabah terhadap sasaran perolehan nasabah sangat tinggi.

B. Saran

Saran – saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil kesimpulan:

1. Bagi perusahaan

Pemimpin BRI Syariah Cabang Cirebon dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai informasi dan wawasan untuk mengambil langkah kebijakan khususnya di bidang pelayanan dan manajemen sumber daya insani. Pelatihan secara intensif untuk petugas *customer service* dapat ditingkatkan lagi agar memperoleh nasabah baru lebih banyak.

2. Bagi kalangan akademis

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan untuk penelitian lebih lanjut misalnya implemementasi fungsi *customer service* terhadap loyalitas nasabah, pembukaan kantor cabang dan lain – lain.

