

Pelayanan customer service sangatlah penting karena merupakan ujung tombak pelayanan dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo maka dari 12 pertanyaan yang ada di kuesioner kepuasan nasabah terdapat beberapa pertanyaan yang merespon baik dan dianggap puas dalam kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi adalah customer service selalu baik dalam berkomunikasi dan selalu siap dalam memenuhi kebutuhan perbankan serta karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.

Dari hasil penelitian penulis dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah atas pelayanan customer service pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo tergolong cukup baik.