

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai simpulan dari hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dan saran yang berisikan tentang implikasi dari simpulan yang diperoleh.

5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui penghargaan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian *frontline* (garis depan). Ini berarti sebagian besar responden memiliki tingkat komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang tinggi melalui penghargaan. Dengan kriteria yang tinggi ini dapat digambarkan bahwa karyawan merasakan kepuasan kerja ketika pekerjaannya dihargai dengan diberikan penghargaan yang sesuai dengan pekerjaannya dan yang diharapkan oleh karyawan pada bagian *frontline* di PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung.

Sehingga komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui penghargaan merupakan variabel yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini dapat diketahui dari nilai signifikansinya sebesar 0,000 di bawah nilai *alpha* sebesar 0,05.

2. Komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui pelatihan dan pemberdayaan terbukti tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian *frontline* (garis depan). Ini berarti sebagian besar responden memiliki

tingkat komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang rendah melalui pelatihan dan pemberdayaan. Dengan kriteria yang rendah ini dapat digambarkan bahwa karyawan kurang merasakan kepuasan kerja ketika diberikan pelatihan dan pemberdayaan karena tidak sesuai yang diharapkan oleh karyawan pada bagian *frontline* di PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung.

Sehingga komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui pelatihan dan pemberdayaan merupakan variabel yang tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan hal ini dapat diketahui dari nilai signifikansinya di atas nilai *alpha* sebesar 0,05.

5.2. Saran

1. Komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui penghargaan yang diberikan telah terpenuhi dan sesuai seperti yang diharapkan oleh karyawan pada bagian *frontline* (garis depan) di PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung. Oleh karena itu, perusahaan dapat mempertahankan komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui penghargaan, sehingga karyawan tetap memiliki kepuasan kerja untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan dengan baik.
2. Komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui pelatihan dan pemberdayaan yang telah diberikan kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan di PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung. Oleh karena itu, perusahaan harus meningkatkan komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui pelatihan dan pemberdayaan agar sesuai dengan yang

diharapkan oleh karyawan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan untuk dapat melayani pelanggan dengan lebih baik.

- **Keterbatasan Penelitian**

Hasil penelitian ini hanya didasarkan pada jawaban para responden melalui kuesioner serta tidak didukung adanya hasil wawancara secara mendetail dengan para responden, sehingga data yang dikumpulkan mungkin tidak menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.