

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berikut ini beberapa kesimpulan hasil penelitian yang diperoleh:

1. Berikut ini lima atribut pelayanan utama yang diharapkan oleh nasabah dari Bank Nusantara Parahyangan Cabang Maranatha berdasarkan ranking tingkat kepentingan nasabah:

1. Ketelitian *teller* dalam memproses transaksi (4,89)
2. Kenyamanan ruang tunggu (4,58)
3. Keramahan dan kesopanan *teller* (4,55)
4. Keramahan dan kesopanan *customer service* (4,52)
5. Kebersihan gedung (4,51)

Adapun dari total dua puluh satu atribut pelayanan, enam belas diantaranya memiliki nilai *Mean of Customer Importance* $\geq 4,00$. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa atribut-atribut tersebut tergolong ‘penting’ atau bahkan ‘sangat penting’. Sedangkan lima atribut pelayanan lainnya berada pada *range* 3,34 sampai dengan 3,96 yang berarti tergolong ‘cukup penting’. Nilai *Mean of Customer Importance* terendah yakni pada atribut pelayanan ‘jaminan keamanan dan kerahasiaan data nasabah’ (3,34).

2. Berikut ini lima atribut pelayanan utama berdasarkan ranking nilai *Customer*

Satisfaction Performance:

1. Kemudahan lokasi untuk dijangkau (4,54)
2. Kemudahan mengakses ATM (4,07)
3. Kerapihan berpakaian karyawan (4,00)
4. Kebersihan gedung (3,87)
5. Ketelitian *teller* dalam memproses transaksi (3,87)

Sedangkan tiga skor terendah terdapat pada atribut berikut ini:

1. Keramahan dan kesopanan *customer service* (3,07)
2. Keramahan dan kesopanan *teller* (3,06)
3. Perasaan aman tatkala bertransaksi di bank maupun ATM (3,00)

3. Berikut ini lima karakteristik teknis utama yang perlu mendapat prioritas

perbaikan berdasarkan ranking nilai *Normalized Contribution*:

1. Profesionalitas karyawan (5,01)
2. Standardisasi keamanan gedung (2,60)
3. Perhatian kepada nasabah (1,74)
4. *Lay-out* ruangan (1,42)
5. Standardisasi kebersihan gedung (1,33)

5.2 Saran

Berikut ini beberapa saran yang dapat penulis sampaikan berkaitan dengan pengembangan kualitas pelayanan Bank BNP Cabang Maranatha:

1. Jika memungkinkan, kembangkan kapasitas gedung

Hal ini terkait kapasitas gedung yang saat ini masih kurang memadai sehingga berpengaruh terhadap *lay-out*, kenyamanan ruang tunggu, jalur antrian, lahan parkir, dan sebagainya.

2. Masih berkaitan dengan kapasitas gedung, upayakan agar jarak antara jalan raya dengan pintu masuk ke dalam ruangan bank diperbesar. Jarak yang terlalu dekat dapat menimbulkan ketidaknyamanan perihal faktor keamanan.

3. Meningkatkan jumlah *channel* pelayanan pada waktu-waktu tertentu

Selama ini, mahasiswa kerap kali harus mengantri cukup lama untuk melakukan pembayaran uang kuliah di Bank BNP Cabang Maranatha. Secara khusus antrian panjang terjadi pada tanggal pembayaran yang telah ditetapkan universitas. Penambahan jumlah *channel* dapat dilakukan pada periode tersebut.

4. Tingkatkan keahlian karyawan

Program pelatihan secara periodik sangat bermanfaat bagi peningkatan mutu SDM, secara khusus bagi *front office*. Hal ini dapat mengurangi keluhan nasabah dalam hal kecepatan pelayanan transaksi.