

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Bersadarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, diantaranya :

1. Sampai saat ini Bank JABAR Cabang Soreang belum melakukan pengukuran kepuasan para nasabahnya atas pelayanan yang telah diberikannya
2. Pengendalian kualitas yang cocok diterapkan pada perusahaan saat ini terdiri dari 2 (dua) cara, yaitu :
 - a. SERVQUAL, yaitu guna mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan selama ini. Dalam hal ini tingkat kesenjangan (α) nasabah Bank JABAR Cabang Soreang adalah sebesar $100\% - 79,4\% = 20,6\%$. Artinya adalah para nasabah masih belum merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Bank JABAR Cabang Soreang. Tingkat ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Bank JABAR Cabang Soreang dapat diuraikan sebagai berikut menurut kriteria kualitas jasa, yaitu :
 - ❖ Variabel Tangibel, sebesar 19,5% tidak puas
 - ❖ Variabel Reliability, sebesar 27,05% tidak puas
 - ❖ Variabel Responsiveness, sebesar 23,4% tidak puas
 - ❖ Variabel Assurance, sebesar 21,45% tidak puas
 - ❖ Variabel Empaty, sebesar 20,7% tidak puas

- b. 6 (enam) alat pengendalian kualitas pelayanan, yaitu :
 - o Dari hasil perhitungan menggunakan **diagram pareto** keluhan terbesar adalah yang termasuk dalam klasifikasi A, yaitu kurangnya tenaga *Teller* terutama pada saat pencairan gaji dan beberapa *Teller* yang kurang ramah
 - o Dari perhitungan menggunakan **diagram tulang ikan** keluhan terbesar adalah kurangnya tenaga *Teller* terutama pada saat pencairan gaji dan beberapa *Teller* yang kurang ramah
 - o Dari perhitungan menggunakan **diagram kartesius** seluruh komponen atau unsur sudah baik dan harus lebih dipertahankan

5. 2 Saran

Berdasarkan kesimpulan – kesimpulan yang telah diutarakan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran, diantaranya :

- a. Sebaiknya perusahaan dapat melakukan pengukuran kepuasan nasabah secara periodik, guna mengetahui kinerja yang telah dicapainya
- b. Untuk mengetahui sudah sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka disarankan perusahaan memiliki kotak saran karena dengan ini merupakan cara paling mudah untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan
- c. Mengingat masih adanya masalah – masalah yang dihadapi oleh perusahaan, maka sebaiknya pimpinan cabang melakukan evaluasi secara periodik, dengan memberikan pelatihan kembali terhadap staf dikedua bidang tersebut. Selain

itu dilakukan pendekatan yang sifatnya persuasif dan partisipatif bila para staf tersebut sedang mengalami masalah dengan nasabah

- d. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bank JABAR Cabang Soreang saat ini, maka perlu dilakukan aktivitas pengendalian kualitas pelayanan melalui penerapan 6 (enam) alat di atas sebagaimana yang telah di uraikan sebelumnya. Kemudian dapat dilengkapi pula dengan penerapan SERVQUAL untuk mengetahui tingkat kepuasan para nasabah