

BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Analisis profil responden menyatakan bahwa 31% nasabah berada pada kelompok usia 31-40 tahun, 52% nasabah berjenis kelamin laki-laki, dengan jenis pekerjaan sebagai wiraswasta (41%). Jenis simpanan sebesar 48% adalah tabungan dan lamanya menjadi nasabah antara 3-5 tahun (41%).
2. Dari analisis tingkat kepentingan responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan jasa perbankan menyatakan bahwa :
 - untuk dimensi *tangible*, 48% nasabah menyatakan sangat penting dalam hal penyediaan halaman parkir yang memadai, 45% menyatakan penting dalam hal kebersihan ruangan, 40% menyatakan cukup penting dalam hal keindahan interior, 43% menyatakan sangat penting mengenai kenyamanan *banking hall*, 36% menyatakan penting dalam hal kerapihan busana karyawan, dan 43% menyatakan penting mengenai kelengkapan sarana dan prasarana.
 - untuk dimensi *reliability*, 51% menyatakan sangat penting dalam kecepatan dan kemudahan proses pembukaan rekening, 49% menyatakan sangat penting mengenai kecepatan pelayanan setoran, 47% menyatakan penting mengenai

luasnya jarnган pelayanan, 48% menyatakan penting untuk pelayanan pengambilan dana yang tidak berbelit-belit, dan 37% menyatakan cukup penting untuk fasilitas *pick up service*.

- Untuk dimensi *responsiveness*, 39% dari responden menyatakan penting akan kemampuan *account officer* dalam menangani masalah, 41% menyatakan penting mengenai kemampuan *customer service* dalam menangani masalah, 39% menyatakan penting akan pemberian informasi oleh karyawan lain dengan jelas dan mudah dimengerti, dan 41% menyatakan penting untuk tindakan karyawan yang cepat tanggap dalam melayani nasabah.
 - Untuk dimensi *assurance*, 40% menyatakan penting untuk keterampilan *account officer*, 39% menyatakan sangat penting untuk keterampilan *customer service*, 41% menyatakan penting untuk keterampilan teller dan karyawan lainnya, 78% menyatakan sangat penting dan penting untuk keramahan *account officer*, 38% menyatakan penting untuk keramahan *customer service*, 40% menyatakan penting untuk keramahan teller, dan 58% menyatakan sangat penting untuk jaminan keamanan dana nasabah.
 - Untuk dimensi *emphaty*, 44% responden menyatakan penting untuk perhatian terhadap setiap keluhan nasabah dan 47% menyatakan penting untuk pelayanan yang baik kepada setiap nasabah tanpa memandang status sosial.
3. Dari analisis tanggapan responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan jasa perbankan yang telah diberikan oleh Bank Lippo dapat diketahui bahwa :

- untuk dimensi *tangible*, 39% nasabah menyatakan cukup baik dalam hal penyediaan halaman parkir yang memadai, 41% menyatakan sangat baik dalam hal kebersihan ruangan, 41% menyatakan cukup baik dalam hal keindahan interior, 35% menyatakan baik mengenai kenyamanan *banking hall*, 41% menyatakan sangat baik dalam hal kerapihan busana karyawan, dan 45% menyatakan baik mengenai kelengkapan sarana dan prasarana.
- untuk dimensi *reliability*, 41% menyatakan baik dalam kecepatan dan kemudahan proses pembukaan rekening, 51% menyatakan baik mengenai kecepatan pelayanan setoran, 48% menyatakan baik mengenai luasnya jamrangan pelayanan, 41% menyatakan sangat baik untuk pelayanan pengambilan dana yang tidak berbelit-belit, dan 40% menyatakan baik untuk fasilitas *pick up service*.
- Untuk dimensi *responsiveness*, 48% dari responden menyatakan baik akan kemampuan *account officer* dalam menangani masalah, 47% menyatakan baik mengenai kemampuan *customer service* dalam menangani masalah, 37% menyatakan cukup baik akan pemberian informasi oleh karyawan lain dengan jelas dan mudah dimengerti, dan 35% menyatakan baik untuk tindakan karyawan yang cepat tanggap dalam melayani nasabah.
- Untuk dimensi *assurance*, 43% menyatakan baik untuk keterampilan *account officer*, 44% menyatakan sangat baik untuk keterampilan *customer service*, 41% menyatakan baik untuk keterampilan teller dan karyawan lainnya, 32%% menyatakan baik untuk keramahan *account officer*, 51% menyatakan sangat

baik untuk keramahan *customer service*, 41% menyatakan sangat baik untuk keramahan teller, dan 41% menyatakan baik untuk jaminan keamanan dana nasabah.

- Untuk dimensi *emphaty*, 33% responden menyatakan cukup baik untuk perhatian terhadap setiap keluhan nasabah dan 32% menyatakan baik untuk pelayanan yang baik kepada setiap nasabah tanpa memandang status sosial
- 4. Dari perhitungan koefisien korelasi Rank Spearman didapat $r_s = 0,898$. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat positif menuju sempurna antara kualitas pelayanan jasa perbankan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, maka semakin tinggi pula loyalitas yang dimiliki oleh nasabah, demikian juga sebaliknya.
- 5. Dari perhitungan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa 80,64% kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, sementara 19,36% dipengaruhi oleh faktor lain.
- 6. Dari uji statistik yang dilakukan didapat t_{hitung} sebesar 20,20 dan t_{tabel} sebesar 1,29. Hal ini berarti hipotesis diterima, yaitu adanya pengaruh yang kualitas pelayanan jasa perbankan terhadap loyalitas nasabah.

5.2 Saran

Agar kualitas pelayanan jasa perbankan di Bank Lippo dapat memberikan kontribusi yang lebih besar lagi dalam meningkatkan loyalitas nasabah, maka sebaiknya Bank Lippo dapat mempertimbangkan hal-hal berikut ini :

1. Menyediakan halaman parkir yang lebih memadai, karena 48% nasabah menyatakan sangat penting untuk halaman parkir, sementara nasabah yang merasa halaman parkir sudah memadai hanya 20%.
2. Memperhatikan fasilitas *banking hall* yang disediakan karena nasabah merasa kurang nyaman akan *banking hall* yang dimiliki oleh Bank Lippo. Hal ini dapat dilihat dari 43% nasabah yang menyatakan sangat penting untuk kenyamanan *banking hall*, sementara hanya 19% nasabah yang merasa nyaman akan fasilitas *banking hall* yang dimiliki.
3. Menambah jumlah cabang untuk mempermudah jangkauan nasabah, hal ini dapat juga dilakukan dengan menambah jumlah mesin ATM di tempat-tempat yang strategis. 39% nasabah menyatakan sangat penting untuk luasnya jaringan, sementara itu hanya 21% nasabah merasakan bahwa luasnya jaringan sudah sangat baik
4. Memperhatikan kemampuan yang dimiliki oleh *accout officer* karena nasabah merasa kemampuan yang dimiliki *account officer* kurang. Hal ini dapat dilihat dari 38% nasabah yang menyatakan sangat penting akan kemampuan *account officer*, hanya 26% merasakan sudah sangat baik.

5. Memberikan jaminan yang lebih tinggi lagi atas keamanan dana nasabah karena dari 58% nasabah yang menyatakan sangat penting, hanya 39% yang merasakan sangat baik atas jaminan keamanan dana.
6. Lebih memahami keinginan nasabah dan memberikan perhatian yang tulus karena 38% nasabah menyatakan sangat penting untuk perhatian terhadap setiap keluhan nasabah. Sementara itu hanya 28% nasabah merasakan perhatian yang diberikan terhadap setiap keluhan nasabah sudah sangat baik.

Bank Lippo sebaiknya mempertahankan kinerja yang sudah sangat baik seperti:

1. Kerapihan busana yang dipakai oleh karyawan, penampilan yang diberikan (41%) melampaui harapan nasabah yang menyatakan 23% sangat penting.
2. Keterampilan teller dan karyawan lain, kinerja yang diberikan dirasakan 40% nasabah sangat baik, melampaui harapan yang diinginkan nasabah (19%).
3. Keramahan *customer service*, kinerja yang diberikan (51%) sudah memenuhi bahkan melebihi harapan yang diinginkan nasabah (34%), sehingga nasabah merasa puas.