

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari hasil yang telah diuraikan di bab sebelumnya, bisa diambil simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA KCP Suria Sumantri. Hal ini dibuktikan dengan angka statistik probabilitas $0,000 < 0,05$. Hasil koefisien regresi variabel kualitas layanan *customer service* menunjukkan hubungan positif atau searah terhadap kepuasan nasabah Bank BCA KCP Suria Sumantri. Dalam hal ini, apabila kualitas layanan *customer service* Bank BCA KCP Suria Sumantri meningkat, maka kepuasan nasabah Bank BCA KCP Suria Sumantri juga akan mengalami peningkatan.
2. Dari koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas layanan *customer service* mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah Bank BCA KCP Suria Sumantri sebesar 96,1% sedangkan sisanya sebesar 3,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada sampel dan populasi hanya pada nasabah BCA KCP Suria Sumantri, sehingga hasil penelitian ini tidak bisa berlaku untuk kepuasan nasabah Bank BCA secara keseluruhan. Penelitian ini juga hanya

menggunakan satu variabel kualitas layanan pada customer service sehingga faktor lain diluar itu tidak bisa diidentifikasi.

5.3 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki implikasi manajerial khususnya untuk dapat meningkatkan kualitas layanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA KCP Suria Sumantri sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan saat antri dengan cara memberlakukan sistem berupa memberikan kepastian waktu. Pihak Bank BCA KCP Suria Sumantri memperkirakan waktu dari tiap-tiap layanan (contoh: pembayaran melalui teller membutuhkan waktu 7 menit, konsultasi dengan customer service membutuhkan waktu 15 menit, membuka rekening baru membutuhkan waktu 20 menit), sehingga dengan begitu nasabah akan mengetahui kapan akan dilayani dan seberapa lama mereka akan mengantri.
2. Meningkatkan pelayanan phone banking dan membebaskan biaya tarif telepon. Dengan pelayanan phone banking, nasabah dapat mengungkapkan permasalahan dan mengkomunikasikan pelayanan yang dibutuhkan tanpa harus datang ke kantor cabang.
3. Meningkatkan kepuasan nasabah bank dengan cara pihak bank melakukan riset layanan di Bank lain. Hasil dari riset tersebut dapat dijadikan bahan perbandingan dan pertimbangan bank untuk memberikan pelayanan yang dapat menghasilkan kepuasan lebih dari sebelumnya.

5.4 Saran

Sebagaimana hasil simpulan dan keterbatasan yang dijumpai pada penelitian ini, dapat dikemukakan saran antara lain:

1. Bank BCA KCP Suria Sumantri perlu meningkatkan kualitas layanan customer service agar kepuasan nasabah bisa terus dijaga dan ditingkatkan karena masih banyak nasabah yang tidak puas dengan layanan customer service BCA KCP Suria Sumantri. Cara yang penting dilakukan adalah dengan perhatian yang lebih serius kepada nasabah untuk menangani segala persoalan dan kebutuhan nasabah. Customer service juga harus lebih siap untuk dikunjungi nasabah. Hal lain yang juga perlu ditingkatkan pada customer service BCA KCP Suria Sumantri adalah lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, misalnya dengan senyum dan salam yang lebih hangat. Dengan memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir maka diharapkan kepuasan nasabah bisa meningkat.
2. Bagi peneliti berikutnya, disarankan agar memperluas populasi penelitian serta memasukkan beberapa variabel lain yang dapat memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA KCP Suria Sumantri. Dengan begitu bisa diketahui variabel mana saja yang bisa ditingkatkan BCA KCP Suria Sumantri agar kepuasan nasabah Bank BCA KCP Suria Sumantri bisa ikut meningkat.