

BAB 6

PENUTUP

6. 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada bab 5, dapat diperoleh kesimpulan yang berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu sebagai berikut :

Ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah di Kantor cabang Bank “X”, dan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pelayanan perbankan yaitu :

1. Faktor Kepuasan dan kenyamanan Nasabah, yang meliputi :
 - Karyawan bereaksi aktif ketika terjadi permasalahan yang dihadapi nasabah*
 - Jaminan terhadap keamanan & kenyamanan nasabah*
 - Keterpercayaan dan confidentially*
 - Kemudahan & Keakraban Hubungan*
2. Faktor Pelayanan Jasa Perbankan dari segi hubungan personal, dan Teknologi
 - Seragam dan Penampilan Karyawan*
 - Memudahkan Penanganan Kebutuhan Nasabah*
 - Kepercayaan Informasi Transfer*
3. Faktor Keinginan dari Pemberi jasa Perbankan untuk memberikan servis yang terbaik bagi nasabah
 - Kecepatan karyawan dalam menangani kebutuhan nasabah sangat-diperlukan*
 - Keramahan dan kesopanan staf dalam melayani sangat penting*
 - Pelaporan Hasil*

4. Faktor Kemampuan untuk mengoptimalisasi teknologi untuk kepuasan Nasabah
Kemampuan Karyawan dalam menangani kebutuhan nasabah
Informasi neraca / rekening yang cepat

5. Faktor Kemampuan mengelola Dana masyarakat secara efektif sehingga memberikan hasil yang memuaskan bagi nasabah
Fasilitas Penunjang (Lahan Parkir, ATM Bersama dll)
Perhatian terhadap kebutuhan Perbankan nasabah

6. Faktor Memahami Kebutuhan Nasabah
Karyawan memberikan pelayanan terhadap nasabah sangat efektif
Perhatian terhadap kebutuhan nasabah

7. Faktor Fasilitas yang Lengkap
Kemampuan Karyawan dalam menangani kebutuhan nasabah
Informasi neraca / rekening yang cepat

Ada beberapa variabel yang sangat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan nasabah :

Kepuasan nasabah dalam dimensi biaya dipengaruhi oleh faktor yang terdiri dari :

► Reliabel , Responsiveness, Technical Quality

Kepuasan nasabah dalam dimensi keterikatan emosional dipengaruhi oleh faktor yang terdiri dari :

► Reliabel , Assurance

Kepuasan nasabah dalam dimensi Kepuasan pelayanan perbankan dipengaruhi oleh faktor yang terdiri dari :

► Tangible , Emphaty , Technical Quality

Kepuasan nasabah dalam dimensi kepuasan produk perbankan dipengaruhi oleh faktor yang terdiri dari :

► Reliabel , Responsiveness, Technical Quality

Kepuasan nasabah dalam dimensi kepuasan Fungsional perbankan dipengaruhi oleh faktor yang terdiri dari :

► Functional Quality ,Responsiveness

Kepuasan nasabah dalam dimensi kepuasan teknis perbankan dipengaruhi oleh faktor yang terdiri dari :

► Assurance ,Responsiveness,Emphaty ,Assurance ,Functional Quality

6.2. Saran.

Bertitik tolak dari analisis masalah-masalah yang dihadapi oleh Bank “X” dalam melaksanakan kualitas pelayanannya , maka pada bagian ini penulis akan mencoba memberikan saran-saran yang dapat diterima oleh Bank “X” khususnya untuk melaksanakan kegiatan perbankan yaitu:

1. Pihak Kantor cabang “X” sebaiknya melakukan pengukuran kepuasan nasabah secara berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perbankan. Adapun cara yang dilakukan dengan survei terhadap kepuasan nasabah secara berkala, sehingga dapat diharapkan dapat diketahui unsur-unsur pelayanan mana yang perlu ditingkatkan dan unsur-unsur pelayanan mana yang perlu dipertahankan. Contoh : Pihak Bank menyebarkan angket berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai kualitas pelayanan dan saran-saran apa saja yang diberikan oleh konsumen mengenai kekurangan yang terdapat di Kantor cabang “X”.
2. Bank “X” sebaiknya memberi perhatian lebih terhadap keluhan-keluhan nasabah pada dimensi kualitas pelayanan agar konsumen merasa nyaman dan merasa lebih diperhatikan lagi oleh pihak Bank. dan juga diharapkan agar para karyawan tidak membeda-bedakan pelayanan terhadap nasabah.
3. Bank “X” sebaiknya mempertahankan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada para nasabah, Sebaiknya pihak Bank”X” lebih memperhatikan lagi kehandalan para karyawannya. Mengingat Bank- bank lain di Indonesia yang sama-sama berusaha untuk mendapatkan nasabah potensial sebanyak-banyaknya dengan cara menawarkan berbagai macam variasi jasa pelayanan Perbankan.

