

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengolahan gap 5 menunjukkan adanya rasa ketidakpuasan nasabah terhadap jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh nasabah. Hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 5, dimana berdasarkan hasil pengolahan diperoleh hasil bahwa terdapat 27 pernyataan yang menyatakan ketidakpuasan nasabah.
2. Pengolahan gap 1 menunjukkan adanya rasa ketidaktahuan pihak manajemen terhadap harapan nasabah. Hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 1, dimana berdasarkan hasil pengolahan diperoleh hasil bahwa terdapat 19 pernyataan yang menyatakan ketidaktahuan pihak manajemen akan harapan nasabah.
3. Pengolahan gap 2 menunjukkan adanya kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen, spesifikasi kualitas jasa dan kesesuaian spesifikasi yang diberikan. Hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 2, dimana berdasarkan hasil pengolahan diperoleh hasil bahwa terdapat 7 pernyataan yang menyatakan adanya kesenjangan.
4. Pengolahan gap 3 menunjukkan adanya kesenjangan yang terjadi antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 3, dimana berdasarkan hasil pengolahan diperoleh hasil bahwa terdapat 23 pernyataan yang menyatakan adanya kesenjangan.
5. Pengolahan gap 4 menunjukkan adanya kesenjangan yang terjadi antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 4, dimana berdasarkan hasil pengolahan diperoleh hasil bahwa terdapat 3 pernyataan yang menyatakan adanya kesenjangan.

6. Penyebab kegagalan yang terjadi yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah diperoleh dengan menggunakan metode *fault tree analysis* (FTA) dimana pencarian penyebab berdasarkan gap yang terjadi. Pernyataan yang dibuat dengan FTA adalah pernyataan yang tergolong kedalam 3 prioritas kategori model kano dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan FTA.
7. Penyebab kegagalan potensial yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan adalah kenyamanan ruangan Bank Danamon yang tidak ada pengontrolan suhu ruangan sesuai dengan jumlah nasabah yang datang dengan nilai RPN sebesar 480.
8. Usulan yang dapat diberikan yaitu memberikan tugas tambahan untuk mengatur suhu AC kepada karyawan dengan menambahkan alat *thermo celcius* di dalam ruangan, memberikan aturan kepada karyawan agar tidak parkir di area parkir Bank Danamon, menambah jumlah loket yang beroperasi, mengganti kursi tunggu dengan kursi yang lebih nyaman, mengganti sistem antrian loket, menata kembali ruangan kantor agar terlihat lebih ergonomis, melakukan evaluasi kepada karyawan, membuat jadwal rutin untuk pembersihan ruang bank dan memindahkan lokasi bank ke lokasi baru.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut ini adalah saran yang dapat diberikan penulis untuk perusahaan dan untuk akademik :

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Berikut ini adalah beberapa saran yang dapat diberikan untuk perusahaan, antara lain :

1. Meningkatkan sosialisasi dengan para konsumen (nasabah) dan karyawan untuk mengetahui lebih jauh mengenai kritik dan saran bagi Bank Danamon cabang kopo.
2. Lebih sering mengadakan rapat khusus untuk para karyawan agar kerjasama dan kekompakan dalam memberikan pelayanan mampu mencapai standar yang telah ditetapkan.

3. Merekrut petugas parkir khusus untuk Bank Danamon yang dapat dipercaya, agar tingkat keamanan serta kenyamanan dapat lebih ditingkatkan.
4. Menyediakan kotak kritik dan saran untuk mengetahui lebih jauh kepuasan nasabah akan pelayanan yang telah diberikan oleh Bank Danamon, sehingga untuk selanjutnya Bank Danamon dapat terus meningkatkan pelayanannya sesuai dengan keinginan konsumen.

6.2.2 Saran Untuk Akademik

Berikut ini adalah beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya, antara lain :

1. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian mengenai pencarian penyebab kegagalan dengan menggunakan FTAdengan penyebab berdasarkan gap yang terjadi dari pernyataan yang termasuk ke dalam kategori model kano *Indifferent*, *Questionable*, dan *Reverse*.
2. Dapat dilakukan penelitian untuk membuat tata letak ruangan kerja untuk bank yang ergonomis.
3. Dapat dilakukan penelitian untuk membuat suatu sistem antrian baru untuk bank yang lebih baik.
4. Dapat menambahkan beberapa variabel baru yang berhubungan dengan bank.