

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui pengumpulan data terhadap 30 orang responden, maka dapat disimpulkan bahwa:

- Ketidakpuasan dirasakan nasabah paling besar pada dimensi *responsiveness*, terutama dalam hal kecepatan pelayanan yang dirasakan kurang pada *teller*.
- Nasabah merasa tidak puas pada dimensi *reliability* terutama dalam hal kesalahan pelayanan yang terkadang terjadi.
- Ketidakpuasan pada dimensi *tangibles* dirasakan nasabah pada perlengkapan tempat duduk yang kurang banyak
- Ketidakpuasan pada dimensi *assurance* dirasakan nasabah dalam hal kurangnya pengetahuan yang dimiliki staf Bank “X”.
- Kepuasan nasabah yang dirasakan pada dimensi *tangibles* adalah dalam hal lokasi bank yang mudah ditempuh dan ruangan bank yang besar dan nyaman.
- Kepuasan pada dimensi *assurance* dirasakan nasabah dalam hal komunikasi, keramahan dan kepercayaan yang ditimbulkan staf dan pihak Bank “X”.
- Kepuasan nasabah pada dimensi *responsiveness* dirasakan dalam hal kesiapan dalam memberikan pelayanan dan kejelasan informasi yang diberikan satpam dan *customer service*.

- Kepuasan nasabah pada dimensi *reliability* dirasakan dalam hal pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan dan ketepatan dalam pelayanan sesuai permintaan.
- Nasabah merasa sangat puas pada dimensi *empathy* dalam hal perhatian khusus yang diberikan staf Bank “X” seperti sambutan ketika nasabah datang dan sikap simpatik para staf, dan merasa puas terhadap pemahaman kebutuhan nasabah seperti pelayanan yang sesuai dengan permintaan dan pemberian informasi yang dibutuhkan nasabah.

5.2. SARAN

5.2.1. Saran Teoritis

- Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti mengenai pengaruh tiap dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah, terutama pada dimensi *responsiveness* yang berhubungan dengan kesiapan dan kecepatan karyawan dalam melayani nasabah.
- Penelitian ini diharapkan dapat dilanjutkan dengan melakukan perbandingan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada beberapa bank.

5.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran kepada pihak Bank “X”, sebagai berikut:

- Dimensi *responsiveness* perlu mendapatkan perhatian yang lebih karena ketidakpuasan terbesar ada pada dimensi ini. Pihak bank “X” perlu

meningkatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, agar nasabah tidak perlu mengantri lama untuk melakukan transaksi pada meja *teller*.

- Pada dimensi *reliability*, peneliti menyarankan agar pihak bank “X” dapat mengadakan evaluasi para staf untuk mengurangi jumlah kesalahan dalam rangka pemenuhan kebutuhan nasabah, mengenai pemberian informasi ataupun kesalahan dalam melayani transaksi nasabah.
- Pada dimensi *tangibles*, peneliti menyarankan agar perlengkapan yang diperlukan nasabah dapat diperbaiki. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah jumlah tempat duduk nasabah untuk menunggu kerabat yang melakukan transaksi dan menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan pada meja *customer service*.
- Pada dimensi *assurance*, peneliti menyarankan pihak bank “X” untuk meningkatkan pengetahuan staf bank mengenai informasi yang dibutuhkan nasabah mengenai Bank “X”, seperti mengadakan evaluasi dan pelatihan pada para staf untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi dalam memberikan pelayanan agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah pada Bank “X”.
- Pada dimensi *empathy*, pihak Bank “X” perlu mempertahankan dan meningkatkan sikap para staf dalam memahami kebutuhan nasabah, sehingga nasabah dapat merasa kebutuhannya dipahami dan terpenuhi, serta dapat meningkatkan jumlah nasabah yang merasa puas.