

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *intention* dan determinan-determinannya dalam melakukan kegiatan melayani nasabah terhadap 30 orang *teller* Bank “X” Karawang, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. *Teller* yang memiliki *intention* yang kuat cenderung lebih banyak daripada *teller* yang memiliki *intention* lemah.
2. Determinan yang paling berkontribusi terhadap *intention* dalam melakukan kegiatan melayani nasabah adalah *perceived behavioral control* (0,630). Determinan kedua yang memberikan pengaruh terhadap *intention* adalah *attitude toward the behavior* (0,143), dan determinan ketiga yang berpengaruh paling kecil terhadap *intention* adalah *subjective norms* (0,048).
3. Ketiga determinan, *attitude toward the behavior*, *subjective norms* dan *perceived behavioral control* saling berhubungan satu sama lain. Determinan yang memiliki korelasi tertinggi adalah antara determinan *attitude toward the behavior* dan determinan *perceived behavioral control*.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

1. Untuk penelitian lebih lanjut :

Meneliti mengenai pengaruh keterampilan kerja (*skill*) yang terhadap *intention* suatu perilaku dan meneliti mengenai pengaruh *intention* terhadap *behavior* serta mengenai *actual control behavior*.

2. Bagi Kepala Training Sentra Pendidikan Bank “X”, disarankan untuk:

Memberikan pelatihan yang dapat memperkaya keterampilan sebagai seorang *teller*, karena dengan pelatihan, keterampilan kerja *teller* akan semakin meningkat, hal ini akan membuat kegiatan melayani nasabah menjadi hal yang mudah untuk dilakukan. Selain memberikan *training*, pihak sentra pendidikan hendaknya mengadakan *follow up* mengenai efektivitas hasil *training* di lapangan.

3. Bagi Kepala Unit Bank “X” Karawang, disarankan untuk:

Membantu pihak sentra pendidikan dengan membuat laporan secara berkala mengenai perkembangan kinerja *teller* dalam melayani nasabah, karena kepala unit lebih mengetahui bagaimana kinerja yang dilakukan *teller* di lapangan.