

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis di Bank Bjb Cabang Kuningan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menjadi debitur konsumtif, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Bank Bjb Cabang Kuningan terhadap para nasabahnya termasuk ke dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat digambarkan bahwa bank bjb melalui karyawan garis depan telah sangat maksimal memberikan pelayanannya kepada para nasabah. Tingginya kualitas pelayanan tersebut diperlihatkan dari kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para nasabah, pengetahuan, keramahan, serta kemampuan para nasabah untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan, serta pemberian perhatian yang tulus baik dari organisasi maupun dari personal karyawan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan para nasabahnya. Hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya unsur- unsur seperti *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reability*, *emphaty* di perusahaan berdasarkan perhitungan akumulasi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan.

2. Kepuasan yang ditunjukkan oleh para nasabah selama menggunakan jasa Bank Bjb Cabang Kuningan termasuk ke dalam kategori sangat puas, artinya bahwa para nasabah telah mendapatkan kepuasan yang sangat maksimal selama menjadi nasabah bank tersebut. Hal ini ditunjukkan dari kepuasan atas fasilitas yang disediakan organisasi, keramahan karyawan, penanganan masalah, kecepatan pelayanan, ketepatan dalam pemberian informasi, kesigapan karyawan dalam menangani permintaan nasabah, pengetahuan serta kemampuan yang menunjang pelayanan, serta layanan yang secara langsung ditunjukkan oleh bank bjb kepada para nasabahnya. Hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya unsur- unsur seperti *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reability*, *emphaty* di perusahaan unuk mendapatkan kepuasan nasabah berdasarkan perhitungan akumulasi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan berada di angka 1 menggambarkan nasabah sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Bjb Cabang Kuningan..
3. Kualitas Pelayanan pada Bank Bjb Cabang Kuningan, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ini terlihat dari hasil penilaian koefisien korelasi yang bernilai positif dengan arah hubungan searah dan sangat kuat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Kualitas Pelayanan juga memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan sedangkan kepuasan nasabah (Y) dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Diperoleh Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ berada didaerah penerimaan H_a , yang artinya kualitas pelayanan pada PT. Bank Bjb Cabang Kuningan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menjadi debitur konsumtif.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis akan memberikan saran diantaranya sebagai berikut:

1. Mengingat sangat rendahnya tentang *reliability* mengenai ketepatan waktu dan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan dan *emphaty* mengenai karyawan yang memberikan perhatian yang baik kepada nasabah berdasarkan rekap tanggapan responden mendapatkan nilai yang kurang baik dan hal tersebut harus menjadi perhatian dari Bank Bjb Cabang Kuningan untuk segera diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanannya mengenai ketepatan waktu dan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan rutin melakukan simulasi pelayanan dengan baik dan meminta pelatihan- pelatihan mengenai pelayanan kepada divisi diklat kantor pusat Bank Bjb agar menunjang perbaikan yang menjadi kekurangan pelayanan dari Bank Bjb Cabang Kuningan.
2. *Service Exellent training* dan *cross selling* harus secara rutin dan berkesinambungan diberikan kepada teller, *customer service* dan satpam sebagai garda terdepan pelayanan di Bank Bjb Cabang Kuningan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah mengingat sangat rendahnya tentang *assurance* mengenai nasabah merasa aman saat melakukan transaksi berdasarkan rekap tanggapan responden mendapatkan nilai yang kurang baik.
3. Bagi penelitian selanjutnya agar diteliti faktor - faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah seperti strategi bauran pemasaran yang dapat dilakukan oleh Bank Bjb Cabang Kuningan, atau meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pemilihan dan perilaku nasabah, dan analisis

kepuasan nasabah agar dapat meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Bjb Cabang Kuningan.

