

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian pada Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur dapat diperoleh kesimpulan:

1. Atribut yang dianggap penting dalam kualitas pelayanan pada Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur adalah sebanyak 5 atribut. Atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi adalah teller melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan. Sedangkan atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan terendah adalah keberadaan kotak saran.
2. Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur dapat dilihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 78,69 %. Nilai tersebut terletak pada rentang nilai CSI antara 0,66 – 0,80 yang berarti bahwa nasabah secara umum telah merasa puas dengan kinerja pelayanan pada Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.
3. Setelah dilakukan penganalisisan kualitas pelayanan dari hasil *Importance Performance Analysis*, yaitu dengan membandingkan antara kepentingan dengan kepuasan/kinerja, sehingga dapat membagi kualitas layanan yang diberikan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur ke dalam 4 kuadran. Variabel kritis terdapat pada kuadran I dan pada kuadran I memiliki lima variabel kritis sehingga akan dilakukan perbaikannya. Prioritas utama dalam perbaikan diantaranya :
 - ✓ Teller melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan (V15).
 - ✓ Ruang transaksi perbankan yang nyaman (V4) .
 - ✓ Kecepatan teller dalam melakukan transaksi (V11).
 - ✓ Area parkir yang memadai serta aman (V16).

- ✓ Bank memiliki perlengkapan yang *modern* (ATM) (V5).

Selain variabel kritis, ada beberapa variabel layanan unggulan yang harus dipertahankan dan selanjutnya lebih ditingkatkan oleh Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur sesuai dengan penilaian yang dilakukan oleh nasabah yang menggunakan jasa Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur yaitu :

- ✓ Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah.
- ✓ Penampilan teller, staf , karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai).
- ✓ Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan nasabah.
- ✓ Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap.
- ✓ Kebersihan ruangan transaksi perbankan.
- ✓ Teller memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas.
- ✓ Keamanan selama berada di Bank BRI.

4. Usulan perbaikan kualitas pelayanan yang di upayakan oleh pihak Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur harus meningkatkan kinerja pada atribut prosedur kerja pelayanan yaitu tidak membeda-bedakan urutan antrian, ruang transaksi perbankan yang nyaman, kecepatan teller dalam melakukan transaksi, area parkir yang memadai serta aman, Bank memiliki perlengkapan ATM yang *modern*.

6.2 Saran

Saran dari penelitian ini adalah:

1. Dari hasil penelitian ini, dengan melihat beberapa variabel yang menjadi keluhan serta yang dianggap baik menurut penilaian yang diberikan nasabah, diharapkan variabel tersebut dapat dijadikan acuan bagi pihak perusahaan dalam upaya mempertahankan hubungan, dan meingkatkan pelayanan.

2. Untuk penelitian lanjutan melakukan penelitian dengan membandingkan kualitas pelayanan Bank BRI unit Bojong Kabupaten Cianjur dengan kualitas pelayanan moda yang serupa, misalnya Mandiri, BCA dll.

