

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. a. Secara umum, penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BRI sudah baik. Namun, walaupun relatif kecil masih ada jawaban negatif atau tidak setuju, yaitu mengenai perhatian karyawan secara individual kepada nasabah dan kecepatan karyawan dalam melayani nasabah. Demikian juga dengan Bank BNI, menurut nasabah, karyawan masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan.
- b. Atribut produk Bank BRI secara umum menurut responden sudah baik. Hanya sebagian kecil responden yang menyatakan bahwa buku tabungan BRI belum menarik dan desain kartu ATM belum memiliki karakteristik unik yang membedakannya dengan kartu ATM bank lain. Sedangkan pada Bank BNI, pada variabel atribut produk ini tanggapan negatif responden tertuju pada prosedur pengajuan kredit yang sulit.
- c. Secara keseluruhan, kepuasan nasabah terhadap Bank BRI sudah baik yang dibuktikan dengan tidak adanya tanggapan negatif dari responden terhadap pernyataan-pernyataan kuesioner kepuasan nasabah. Sedangkan bagi Bank BNI, responden memberikan tanggapan negatif pada empat pernyataan yaitu yang berkaitan dengan: 1) lokasi mesin

ATM berada di tempat yang strategis dan mudah dijangkau, 2) biaya administrasi yang dikenakan relatif lebih ringan dibandingkan bank-bank lain, 3) dalam berbagai situasi, memiliki pengalaman yang baik dengan bank, dan 4) tersedia jaringan yang luas dan tersebar hingga proses transaksi mencapai daerah tujuan.

2. Kualitas pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BRI Unit Pulogebang. Berdasarkan analisis regresi diperoleh koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,446 dan uji t menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 17,092 dengan nilai signifikansi 0,000. Oleh karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BRI Unit Pulogebang. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan Bank BRI, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya jika kualitas pelayanan Bank BRI rendah, maka akan menurunkan kepuasan nasabah.

Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BRI Unit Pulogebang diterima.

3. Atribut produk (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BRI Unit Pulogebang. Berdasarkan analisis regresi diperoleh koefisien regresi atribut produk sebesar 0,174 dan uji t menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 2,763 dengan nilai signifikansi 0,006. Oleh karena nilai signifikansi $0,006 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa

atribut produk (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BRI Unit Pulogebang. Artinya, semakin baik atribut produk Bank BRI, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya jika atribut produk Bank BRI rendah, maka akan menurunkan kepuasan nasabah.

Dengan demikian hipotesis 2 yang menyatakan bahwa atribut produk (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BRI Unit Pulogebang diterima.

4. Kualitas pelayanan (X_1) dan atribut produk (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BRI Unit Pulogebang. Analisis regresi berganda menghasilkan persamaan $\hat{Y} = 8,412 + 0,446X_1 + 0,174X_2$. Berdasarkan uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 361,247 dan nilai signifikansi 0,000. Oleh karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan atribut produk (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BRI Unit Pulogebang. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan dan atribut produk Bank BRI secara bersama-sama, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya jika kualitas pelayanan dan atribut produk secara bersama-sama kurang baik atau rendah, maka akan menurunkan kepuasan nasabah Bank BRI Unit Pulogebang.

Dengan demikian hipotesis 3 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan atribut produk (X_2) secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BRI Unit Pulogebang diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bank BRI

- a. Manajemen Bank BRI perlu melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kompetensi karyawan melalui pemberdayaan (*empowerment*) kompetensi karyawan agar karyawan mampu memberikan perhatian secara individual kepada nasabah. Selain itu, perlu ditanamkan kesadaran kepada karyawan bahwa memberikan perhatian secara individual kepada nasabah sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
- b. Manajemen Bank BRI hendaknya melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kecepatan karyawan bank dalam melayani nasabah misalnya dengan cara terus menerus melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan, seperti melalui teknik *mysterious shopping*. Berdasarkan hasil evaluasi kinerja tersebut dapat diketahui permasalahan yang dihadapi karyawan, yang menyebabkan kurang cepatnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga dicari solusi yang tepat untuk mengatasinya.

2. Bank BNI

- a. Pihak manajemen Bank BNI hendaknya berupaya meningkatkan kemampuan kerja karyawannya, khususnya dalam hal kecepatan melayani kebutuhan nasabah dengan cara menanamkan kesadaran

kepada karyawan terhadap tanggung jawabnya dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dan melakukan upaya pemberdayaan (*empowerment*) karyawan untuk meningkatkan keterampilan kerja karyawan sehingga kecepatan karyawan dalam melayani nasabah dapat meningkat.

- b. Pihak manajemen Bank BNI perlu mempermudah prosedur serta persyaratan-persyaratan pengajuan kredit oleh nasabah.
- c. Pihak manajemen Bank BNI perlu memperbanyak mesin ATM-nya dan menempatkan di lokasi-lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh nasabah.
- d. Pihak manajemen Bank BNI perlu menetapkan biaya-biaya administrasi yang lebih rendah agar mampu bersaing dengan biaya-biaya administrasi bank-bank lain.
- e. Pihak manajemen Bank BNI perlu menggali informasi yang lebih mendalam dari nasabahnya untuk mengetahui secara pasti faktor-faktor apa saja yang menyebabkan nasabah memiliki pengalaman yang kurang baik dengan Bank BNI. Informasi tersebut dapat digali melalui angket yang diberikan kepada nasabah ataupun melalui wawancara langsung. Informasi-informasi tersebut selanjutnya dapat dijadikan dasar untuk menetapkan berbagai kebijakan sebagai solusi atas permasalahan yang dihadapi.

- f. Pihak manajemen Bank BNI perlu memperluas jaringan bisnis nya ke seluruh daerah-daerah yang belum terjangkau khususnya di wilayah pedesaan.

Adapun saran-saran untuk akademisi yang peneliti sampaikan, supaya peneliti lain melakukan penelitian di luar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini misalnya kenyamanan tempat, kepercayaan, persepsi nilai, citra merek dan lain-lain. Bagi peneliti selanjutnya, juga disarankan untuk melakukan penelitian pada jenis usaha atau produk yang berbeda dari penelitian ini agar diperoleh gambaran yang lebih spesifik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.