

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Dari perhitungan yang telah dilakukan terhadap 70 responden di peroleh bahwa faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan di PD. BPR Bank Pasar adalah sebagai berikut : prioritas utama, kedua, ketiga, keempat dan kelima adalah Reliability dengan bobot prioritas (0.332337271), Assurance (0.212991904), Responsiveness (0.15303169), Tangibles (0.126712761), Empathy (0.115224473).
2. Untuk prioritas sub faktor, prioritas pertama : reputasi bank pasar (0.11234381), kedua : menyimpan dokumen tanpa kesalahan (0.084724304), ketiga : jaminan keamanan bertransaksi (0.064350253), keempat : keamanan tempat parkir (0.064315291), kelima : sistem pencatatan yang akurat (0.062387354), keenam : kecepatan pelayanan (0.060670601), ketujuh : menyediakan jasa seperti yang dijanjikan (contoh : bunga bank) (0.049327624), kedelapan : kesediaan membantu nasabah (0.045698605), kesembilan : peralatan modern (0.040890593), kesepuluh : karyawan bersikap sopan (0.03723241), kesebelas : karyawan berpenampilan rapi & professional (0.032966106), keduabelas : simpatik bila nasabah menyampaikan keluhan (0.031646596),

ketigabelas : karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah (0.02980634), keempatbelas : karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian (0.028216195), kelimabelas : kesiapan merespon permintaan nasabah (0.028057012), keenambelas : karyawan memahami kebutuhan nasabah (0.023600249), ketujuhbelas : keramahan karyawan melayani nasabah (0.022368422), kedelapanbelas : keindahan, kebersihan & kenyamanan ruangan (0.020553516), kesembilanbelas : parkir luas (0.016714966).

3. Urutan bobot prioritas faktor apabila di bedakan berdasarkan jenis kelamin diperoleh bahwa faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan nasabah wanita adalah sebagai berikut : Prioritas pertama, kedua, ketiga, keempat, dan kelima adalah sebagai berikut : reliability dengan bobot prioritas sebesar (0.339851602), assurance (0.192680038), responsiveness (0.154513767), empathy (0.123016559), dan tangibles (0.119912603). Sedangkan untuk nasabah pria, faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan dengan prioritas utama, kedua, ketiga, keempat, dan kelima adalah reliability dengan bobot prioritas sebesar (0.327245993), assurance (0.220790687), tangibles (0.122859831), responsiveness (0.118631582), dan empathy (0.115954269).

6.2 Saran

Setelah melakukan penelitian maka ada beberapa saran yang dapat di sampaikan yaitu :

1. Berdasarkan hasil perhitungan dari penelitian ini diharapkan pihak bank Pasar dapat meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan faktor-faktor yang menjadi prioritas, baik faktor utama maupun sub faktor sehingga dapat mencapai *service succes* atau *customer service*.
2. Sebaiknya pihak bank menempatkan beberapa petugas keamanan yang bertugas untuk menjaga keamanan kendaraan, baik kendaraan karyawan maupun kendaraan para nasabah.
3. Dalam hal kecepatan pelayanan, sebaiknya bank Pasar menambah jumlah *server* yang telah ada. Hal itu dapat membantu para nasabah agar lebih cepat untuk dilayani dan tidak banyak waktu untuk mengantri.
4. Sebaiknya pihak bank harus selalu melakukan pembaharuan peralatan guna menunjang kinerja perusahaan yang dalam hal ini adalah bank Pasar. Disamping itu, mengubah sistem antrian yang masih secara manual, menjadi sistem antrian secara komputerisasi.
5. Karena faktor *reliability* (kehandalan) menjadi prioritas utama pilihan konsumen maka pihak bank Pasar sebaiknya mengembangkan kehandalannya dalam melayani nasabah, misalnya mengadakan pelatihan untuk melatih skill serta ketrampilan dari karyawannya.

6. Agar mendapatkan hasil yang lebih baik perlu diperbanyak lagi faktor dan sub faktor yang digunakan dalam penyelesaian suatu masalah dengan metode *analytical hierarchy process*.
7. Untuk memperkecil kesalahan dalam pengisian kuesioner, sebaiknya di usahakan agar responden di berikan keterangan sejelas-jelasnya supaya pemahaman terhadap kuesioner sama dan tidak terjadi pengisian kuesioner yang asal-asalan.

