

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri Duri-Pinggir untuk dimensi *Tangible*, *Responsiveness*, dan *Asurance* belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) yang dihitung ≤ 1 . Sedangkan untuk dimensi *Reliability* dan *Empathy* telah memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) yang dihitung ≥ 1 . Pada dimensi *Tangible* nilai kualitas sebesar 0,94 dimana pada dimensi *Tangible* ini nilai gap terbesar dimiliki oleh atribut 2 yaitu fasilitas menarik,nyaman,dan bersih dengan nilai -0,36, Selanjutnya untuk dimensi *Responsiveness* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,99 pada dimensi ini nilai gap terbesar terdapat pada atribut 9 dengan nilai gap -0,09 yaitu Respon petugas Bank Mandiri Duri-Pinggir terhadap nasabah, Selanjutnya dimensi *Asurance* dengan nilai kualitas sebesar 0,98 dengan nilai gap terbesar terdapat pada atribut 14 yaitu Bank Mandiri Duri-Pinggir menjaga kepercayaan nasabah perihal penyimpanan data dengan nilai sebesar -0,16.
2. Dilihat dari kuadran A diagram kartesius model Servqual maka atribut kebutuhan pelanggan yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan adalah atribut nomor 2 yaitu Bank Mandiri Duri-Pinggir memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan yang memiliki nilai gap sebesar -0,36, dan atribut 3 yaitu Bank Mandiri Duri-Pinggir menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern dengan besar nilai gap yang dimiliki sebesar -0,30.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti terkait hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak Bank Mandiri Duri-Pinggir sebaiknya perlu mulai memperbaiki beberapa hal mengenai kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan, perbaikan terutama dapat diutamakan pada dimensi yang memiliki nilai kesenjangan (gap) yang besar. Dimana dimensi yang memiliki nilai kesenjangan terbesar adalah dimensi *Tangibles* sebesar -0,9, pada dimensi *Tangible* nilai gap terbesar pada atribut 2 yaitu Bank Mandiri Duri-Pinggir memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan sebesar -0,36 maka saran yang dapat peneliti berikan adalah dengan memberikan fasilitas yang menarik dan nyaman agar membuat nasabah merasa terhibur dan tidak bosan ketika berada di ruang tunggu atau saat mengantri. Saran yang dapat peneliti berikan untuk perbaikan pada atribut-atribut pada dimensi ini antara lain, atribut 3 yaitu Bank Mandiri Duri-Pinggir menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan moderen, dengan nilai gap sebesar -0,30, adalah dengan memberikan alat-alat yang moderen untuk menunjang kebutuhan nasabah agar lebih cepat dalam bertransaksi.
2. Perlu segera dilakukan perbaikan pada kuadran A yaitu dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang menarik dan nyaman agar membuat nasabah merasa terhibur dan tidak bosan ketika berada di ruang tunggu atau saat mengantri serta memberikan alat-alat yang moderen untuk menunjang kebutuhan nasabah agar lebih cepat dalam bertransaksi.