

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis yang telah dilakukan seperti yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa pada semua atribut jasa PT. Bank Mandiri yang diteliti, terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan nasabah dan kinerja bank yang dinilai oleh nasabah Bank Mandiri. Untuk atribut jasa prosedur yang tidak berbelit-belit yang termasuk dalam dimensi *Reliability* (kehandalan), dan reaksi yang cepat terhadap keluhan nasabah dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dinilai nasabah bank tidak memuaskan, sementara atribut jasa yang lain dinilai cukup memuaskan.
2. Dari hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Berdasarkan karakteristik gender, tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank pria dan wanita pada setiap atribut jasa PT. Bank Mandiri.
 - b. Berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan, untuk atribut jasa prosedur yang tidak berbelit-belit terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank yang terdiri dari kelompok PNS/TNI/POLRI, Wiraswasta/swasta, Pelajar/Mahasiswa, dan Pensiunan/Ibu Rumah Tangga. Sedangkan untuk

atribut jasa yang lain, tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank.

- c. Berdasarkan karakteristik usia, untuk atribut jasa pelayanan yang cepat terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank yang terdiri dari kelompok usia kurang dari 20 tahun, usia 21 sampai dengan 30 tahun dan usia lebih dari 30 tahun. Sedangkan untuk atribut jasa yang lain, tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di muka, maka saran yang dapat dikemukakan oleh penulis yang dapat dipertimbangkan oleh pihak manajemen PT. Bank Mandiri dalam upaya peningkatan kepuasan nasabahnya adalah sebagai berikut:

1. Pihak manajemen PT. Bank Mandiri harus meningkatkan kinerja bank pada semua atribut jasa/ pelayanannya, seperti penyesuaian prosedur dalam memberikan pelayanan, memberikan pelatihan-pelatihan kepada petugas/pegawai bank untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan nasabah, menempatkan orang-orang yang tepat pada divisi-divisi yang berhubungan langsung dengan nasabah,. Hal tersebut perlu dilakukan karena nasabah mempunyai harapan yang lebih tinggi dari kinerja yang diberikan oleh bank selama ini.

2. Dalam jangka pendek, yang harus diprioritaskan manajemen Bank Mandiri adalah meningkatkan kualitas SDM petugas/pegawai bank melalui pelatihan karyawan untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam pemberian pelayanan dengan cepat serta mengurangi pemusatan keputusan, hal tersebut perlu dilakukan agar pihak bank dapat memberikan reaksi yang cepat terhadap keluhan-keluhan nasabah yang selama ini dinilai tidak memuaskan oleh nasabah. Disamping itu, pihak Bank Mandiri diharapkan dapat mempermudah prosedur dalam memberikan pelayanan sebab untuk atribut jasa ini juga dinilai tidak memuaskan oleh nasabah bank.
3. Pihak bank diharapkan mengevaluasi kembali standar pelayanannya dengan mempertimbangkan standar pelayanan dari nasabah, kemudian menetapkan standar pelayanan yang tepat yang dapat memuaskan semua kalangan dan dapat juga memberikan penanganan yang berbeda pada kelompok orang yang berbeda sebab dari kesimpulan di atas diketahui bahwa berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan untuk atribut jasa prosedur yang tidak berbelit-belit dan berdasarkan karakteristik usia untuk atribut jasa pelayanan yang cepat terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank.