

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang meliputi : *tangibles*, *reliability*, *responiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada pelayanan Bank BCA KCP Godean Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan indeks kinerja dan harapan nasabah diperoleh nilai sebesar 93,13 atau berada pada interval 81,25 – 100,00, maka dapat dinyatakan tingkat pelayanan Bank BCA KCP Godean Yogyakarta dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan tingkat kinerja sudah sesuai dengan tingkat harapan, yang berarti secara keseluruhan harapan responden akan pelayanan Bank BCA KCP Godean Yogyakarta sudah terpenuhi.
2. Faktor - faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa Bank. BCA yang diinginkan nasabah, diantaranya adalah :
 - a. Gedung Bank. BCA KCP Godean bersih dan rapi
 - b. Tampilan serta interior gedung Bank. BCA KCP Godean menarik
 - c. Karyawan selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan nasabah
 - d. Bank. BCA KCP Godean tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah
 - e. Karyawan mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi nasabah

- f. Karyawan dapat mengatakan dengan pasti kapan pelayanan yang dibutuhkan dapat terlaksana
- g. Karyawan dapat menangani keluhan nasabah dengan baik.
- h. Karyawan terampil dalam menangani nasabah
- i. Karyawan selalu bersikap sopan pada setiap nasabah

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pihak manajemen sebaiknya tetap menjaga kualitas pelayanannya dari kelima dimensi tersebut atau minimal tidak mengalami penurunan terutama dalam hal pelayanan yang berhubungan dengan keinginan pelanggan.
2. Perlu segera dilakukan tindakan untuk meningkatkan pelayanan dalam hal pelayanan yang berhubungan dengan dimensi pelayanan yang dirasakan masih kurang, dalam hal ini adalah dibidang tangibles yang dirasakan masih kurang bagi nasabah.