

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang diuraikan dalam bab IV, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden sebagian besar konsumen adalah perempuan, yaitu sebanyak 56 responden atau sebesar 53%. Usia konsumen sebagian besar adalah antara 30 – 39 tahun, yaitu sebanyak 36 responden atau sebanyak 36 responden atau sebesar 34%. Tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah sekolah menengah yang meliputi SLTP, SMU/SMK, yaitu sebanyak 54 responden atau sebesar 51%. Jenis pekerjaan yang menjadi nasabah terbanyak adalah dari nasabah dengan jenis pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), yaitu sebanyak 33 responden atau sebesar 31%.
2. Masih terdapat gap yang menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah memberikan penilaian harapan yang lebih besar dari kinerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen/nasabah belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Pasar Bantul. Hal ini dapat dibuktikan bahwa sebagian besar gap ada bernilai negatif, yang menunjukkan bahwa kinerja pada Bank Pasar Bantul belum sesuai dengan kepentingan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah baru tercapai pada dimensi *assurance* yaitu pada item komunikasi efektif dengan nasabah, dan item karyawan mempunyai

pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah, dimana tingkat kesesuaian diatas 100% dan hasil analisis gap menunjukkan angka positif.

3. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh secara signifikan kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tanggible* baik secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada bank Pasar Bantul. Sedangkan besarnya pengaruh kelima dimensi tersebut adalah sebesar 73,7%, dan sisanya sebesar 26,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.
4. Berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan bahwa atribut yang perlu diprioritaskan untuk segera ditingkatkan kinerjanya adalah :
  - a. Variabel 5 yaitu kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.
  - b. Variabel 9 yaitu jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan di bank
  - c. Variabel 14 yaitu kebersihan dan kerapihan gedung dan karyawan
  - d. Variabel 15 yaitu penataan eksterior dan interior gedung
  - e. Variabel 16 yaitu kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang digunakan
  - f. Variabel 19 yaitu Memiliki kemampuan memberikan pelayanan transaksi dengan biaya rendah
5. Dimensi yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Bank Pasar Bantul adalah dimensi *Assurance* (jaminan).

## 5.2. Saran

1. Adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah maka sebaiknya pihak bank harus meningkatkan seluruh dimensi kualitas pelayanan baik pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* agar kepuasan konsumen dapat meningkat. Hal ini diharapkan agar konsumen tetap menjadi nasabah yang loyal bahkan dapat menjadi sarana untuk dapat menambah jumlah nasabah pada Bank Pasar Bantul tersebut.
2. Pihak manajemen Bank Pasar Bantul harus dapat mempertahankan kinerja pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang selama ini telah dilakukan dan telah dinilai baik oleh nasabah, baik dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Namun demikian tingkat kepentingan yang tinggi oleh nasabah menuntut pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi kualitas pelayanan yang diprioritaskan yaitu dengan cara meningkatkan dimensi *Tangible* seperti fasilitas-fasilitas terutama fasilitas ATM yang selama ini belum terpasang, memperluas tempat parkir, menata layout kantor. Selain itu peningkatan sumber daya manusia harus ditingkatkan melalui ketrampilan karyawannya diantaranya melalui diadakannya training secara berkala untuk dapat meningkatkan kualitas sebagai karyawan sehingga karyawan memiliki daya tanggap yang baik terhadap masalah yang timbul pada nasabah serta memberikan jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan, misalnya dengan cara

mensosialisasikan dengan informasi yang sejelas-jelasnya kepada nasabah bahwa uang yang disimpan di bank telah mendapat jaminan dari pemerintah dan Bank Indonesia.

3. Perlunya ditata kembali tempat parkir kendaraan, terutama untuk kendaraan roda dua, baik sepeda maupun sepeda motor supaya kelihatan lebih rapi. Hal ini bisa dilakukan dengan memberi garis pembatas agar pengunjung tahu mana batas untuk parkir kendaraannya.
4. Perlunya penempatan personil keamanan diluar gedung terutama pada gerbang masuk halaman Bank Pasar Bantul. Hal ini dimaksudkan agar pengunjung yang meninggalkan kendaraannya di tempat parkir dapat lebih tenang meninggalkan kendaraannya karena merasa aman ada yang menjaga. Hal ini dirasa perlu karena sampai saat ini tidak ada penjaga parkir secara khusus.

