

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mengenai pelayanan jasa pada Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel dimensi pelayanan jasa pada Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting bagi nasabah. Hal ini diketahui dari nilai rata-rata keseluruhan tingkat kepentingan nasabah terhadap semua dimensi pelayanan sebesar 4,71.
2. Variabel dimensi pelayanan jasa pada Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta memiliki tingkat pelaksanaan yang dikatakan baik menurut nasabah. Hal ini dapat diketahui dari nilai rata-rata keseluruhan tingkat pelaksanaan terhadap semua dimensi pelayanan sebesar 4,17.
3. Berdasarkan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan secara umum nasabah belum merasa puas terhadap pelayanan jasa pada Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta. Hal ini dapat diketahui dari hasil rata-rata tingkat kesesuaian faktor tangible sebesar 90.45%, reliability 88.04%, responsive 86.75%, assurance 89.31% dan empathy 89.15%. Dalam hal ini tingkat kesesuaian yang optimal adalah 100 %.
4. Atribut yang tingkat kepentingannya sangat penting tetapi pelaksanaannya masih kurang adalah sebagai berikut :

- Memiliki fasilitas, sarana dan prasarana yang baik dan lengkap.
 - Pelayanan yang akurat, meyakinkan dan konsisten.
 - Daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan melayani nasabah.
 - Penyediaan media atau sarana untuk mendengar dan menerima keluhan, saran dan kritik dari nasabah.
 - Tanggapan yang baik terhadap keluhan, saran dan kritik terhadap nasabah.
 - Kesigapan dalam membantu dan menangani keluhan dengan sesegera mungkin.
5. Atribut yang tingkat kepentingannya sangat penting bagi nasabah dan pelaksanaannya telah dikatakan baik adalah :
- Sarana ATM.
 - Sikap simpatik dan bersahabat terhadap nasabah.
 - Memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan informasi dan pelayanan terhadap nasabah.
 - Mampu memberikan keyakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah dengan melakukan pekerjaan secara profesional.
6. Atribut yang tingkat kepentingannya rendah tetapi pelaksanaannya telah dikatakan baik adalah sebagai berikut:
- Kecakapan dan kehandalan dalam bekerja.
 - Pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah.
 - Penyediaan waktu untuk berkonsultasi dan menerima keluhan nasabah.

- Kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi terhadap nasabah.
 - Memberikan kemudahan dalam prosedur administrasi.
7. Atribut yang tingkat kepentingannya rendah dan pelaksanaannya juga dikatakan rendah adalah sebagai berikut:
- Kenyamanan dan kebersihan kantor.
 - Penampilan karyawan yang rapi, sopan dan menarik.
 - Pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan nasabah.
 - Jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap nasabah.
 - Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis dapat memberikan saran yang bermanfaat bagi pihak BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta. Saran yang diusulkan bertujuan sebagai masukan untuk kemajuan bank terutama masalah peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah sehingga dapat mendatangkan suatu keuntungan bagi bank:

1. Dengan memperhatikan variabel yang dominan dalam penelitian ini, yaitu variable dimensi pelayanan, Hendaknya pihak Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta lebih memperhatikan kepentingan nasabah, karena hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Atribut-atribut yang perlu diperhatikan disini adalah:
 - Memiliki fasilitas, sarana dan prasarana yang baik dan lengkap
 - Pelayanan yang akurat, meyakinkan dan konsisten

- Daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan menangani nasabah
- Penyediaan media atau sarana untuk mendengar atau menerima keluhan, saran dan kritik dari nasabah
- Tanggapan yang baik terhadap keluhan, saran dan kritik dari nasabah.
- Kesigapan dalam membantu dan menangani keluhan dengan sesegera mungkin.

Semua atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting tetapi oleh nasabah pelaksanaannya masih dirasa kurang. Hendaknya atribut-atribut tersebut ditingkatkan kinerjanya agar para nasabah dapat merasa puas.

2. Pihak Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta hendaknya mempertahankan prestasi dari atribut yang telah memberikan rasa puas bagi nasabah, antara lain:

- Sarana ATM
- Sikap simpatik dan bersahabat terhadap nasabah.
- Memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi dan pelayanan terhadap nasabah.
- Mampu memberikan keyakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah dalam melakukan pekerjaan secara profesional.

Atribut tersebut harus dipertahankan kinerjanya karena dimensi-dimensi ini memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting bagi nasabah dan sesuai dengan harapan nasabah setelah menggunakan jasa pelayanan bank.

3. Kita harus selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan nasabah dan melakukan hal-hal yang melebihi harapan nasabah, sehubungan dengan hal itu maka pihak Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta hendaknya harus tetap terbuka menerima kritik dan saran dari berbagai pihak, agar pihak Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta dapat meningkatkan pelayanannya sehingga dapat memenuhi kepuasan nasabah.

