

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan dan hasil pembahasan serta analisis yang telah diuraikan pada bab empat, maka dapat diambil kesimpulan dan saran sebagai berikut:

#### 5.1 Kesimpulan

1. Dari analisis Wilcoxon dan Rata-Rata Hitung dapat disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan total atributnya terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank, karena gap total antara harapan nasabah dengan kinerja bank sebanyak 0.38, dan berdasarkan interval 1.6 dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa cukup puas terhadap kinerja yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Gombang, tetapi ada beberapa indikator yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tersebut tidak signifikan.

- Indikator yang menunjukkan bahwa nasabah cukup puas dan signifikan karena  $\alpha < 0.05$  adalah pada item pertanyaan fasilitas tempat parkir yang tersedia sangat memadai, lokasi bank yang strategis, layout kantor dan kenyamanan ruang tunggu yang dilengkapi dengan *Air Conditioner (AC)*, kebersihan kantor bank, kerapian dan penampilan petugas bank, keinginan para petugas

untuk memberikan bantuan, reputasi bank yang baik dimata masyarakat, keramahan petugas kepada masyarakat, memberikan perhatian secara khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah.

- Sedangkan indikator yang menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan tidak signifikan karena  $\alpha > 0.05$  adalah pada item pertanyaan Mesin ATM yang selalu online, pelayanan dimulai secepatnya ketika nasabah tiba, petugas bank menyelesaikan transaksi dengan cepat dan teliti, pengetahuan yang dimiliki para petugas bank, ketrampilan para petugas dalam melayani nasabah, kemampuan para petugas untuk cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan di bank.

2. Dari analisis Kruskal-Wallis dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan, nasabah berdasarkan karakteristiknya, antara lain: gender, usia, pekerjaan, dan pendapatan, karena nilai indikator total signifikansinya lebih besar dari 0.05. Dan ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik pendidikan, karena nilai indikator total signifikansi untuk pendidikan lebih kecil dari 0.05. Sehingga hipotesis kedua yang menyatakan **“terdapat perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik konsumen”**, terbukti untuk karakteristik pendidikan dan tidak terbukti untuk karakteristik gender, usia, pekerjaan dan pendapatan.

## 5.2 Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan yang telah dibuat diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran kepada Bank Mandiri cabang Gombang sebagai berikut:

### 1. Berdasarkan analisis rata-rata hitung dan wilcoxon

- Hendaknya Bank Mandiri mempertahankan kinerja yang sudah baik, seperti fasilitas tempat parkir yang tersedia sangat memadai, kerapian dan penampilan petugas bank, keramahan petugas kepada masyarakat, keinginan para petugas untuk memberikan bantuan, reputasi bank yang baik dimata masyarakat, kebersihan kantor bank, layout kantor dan kenyamanan ruang tunggu yang dilengkapi dengan *Air Conditioner (AC)*, lokasi bank yang strategis, memberikan perhatian secara khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah.
- Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, Bank Mandiri harus melakukan perbaikan-perbaikan disegala bidang, terutama pada kinerja yang masih rendah, seperti menyediakan mesin ATM yang selalu online dibeberapa tempat, memberikan pelatihan kepada karyawan agar pengetahuan dan ketrampilannya meningkat, memberikan jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan dibank dengan adanya sertifikat dari Bank Indonesia, memberikan pelayanan secepatnya ketika nasabah tiba, menyelesaikan transaksi dengan cepat dan teliti, selalu

tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

- Hendaknya Bank Mandiri memperhatikan dan menyeimbangkan antara harapan nasabah dengan kinerja bank, sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

2. Dari analisis Kruskal-Wallis dapat diketahui bahwa hanya karakteristik nasabah berdasarkan pendidikan saja yang terdapat perbedaan tingkat kepuasannya, oleh karena itu manajemen perlu membedakan pelayanan dan fasilitas yang dimiliki Bank Mandiri, dengan cara membedakan fasilitas tempat parkir dan lokasi bank untuk nasabah yang berpendidikan  $\leq$  SMU dan  $>$ SMU.

