

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada Bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Konsumen cukup puas dengan kinerja dari Bank BRI Unit Magelang Utara hal ini berdasarkan pada :
  - a. Atribut tempat parkir yang luas dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan nasabah dan kinerja yang diberikan Bank BRI Unit Magelang Utara.
  - b. Atribut ruang antrian yang nyaman bagi nasabah, kondisi kebersihan ruangan Bank, lokasi Bank yang strategis, banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah, pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi karyawan, pelayanan Teller yang cepat, pelayanan Teller yang akurat, menerima keluhan nasabah dengan baik, karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas Bank dengan jelas, bunga Bank yang tinggi, adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah, karyawan berpenampilan rapi, pelayanan Teller yang sopan dan ramah, tidak menunjukkan perbedaan

yang signifikan antara kinerja dan harapan yang diberikan oleh nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara.

2. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik konsumen, yaitu jenis gender, status pekerjaan, rata-rata pendapatan dan pendidikan terakhir, pada atribut tempat parkir yang luas dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan. Berarti bahwa Bank BRI memberikan pelayanan yang sama untuk masing-masing karakteristik.

#### **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian, maka dapat disampaikan suatu pandangan terhadap berbagai atribut atau variabel yang ditawarkan oleh Bank BRI Unit Magelang Utara dengan tetap tidak mengecilkan upaya yang telah dilakukan oleh Bank BRI dalam mewujudkan visinya yaitu mewujudkan pelayanan terbaik kepada nasabah dan memenuhi keinginan atau harapan nasabah agar kepuasan konsumen dapat tercapai.

Oleh karena itu peneliti menyarankan pada Bank BRI Unit Magelang Utara yaitu :

1. Evaluasi yang harus dilakukan adalah dengan menyesuaikan antara harapan nasabah dengan kinerja Bank BRI, terutama pada atribut tempat parkir yang luas dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan. Meskipun

masih terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja pada atribut tersebut, tetapi sudah termasuk dalam kategori cukup puas. Selain kedua atribut diatas, nasabah sudah merasa puas, sehingga Bank BRI hanya perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Berdasarkan karakteristik responden, nasabah merasa cukup puas pada hampir keseluruhan atribut . BRI Unit Magelang Utara hanya perlu melakukan perbaikan lebih lanjut pada atribut tempat parkir yang luas dan atribut terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan. BRI Unit Magelang Utara juga perlu mempertahankan kualitas kinerjanya agar nasabah merasa sangat puas dengan kinerja yang diberikan oleh BRI Unit Magelang Utara.

