

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan teori-teori yang mendukung mengenai peranan *service recovery* terhadap kepuasan nasabah, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. *Service recovery* pada Bank X Cabang Suci yang terdiri dari *procedural fairness*, *interactional fairness*, dan *outcome fairness* berada pada kategori cukup tinggi, walaupun demikian ternyata masih terdapat beberapa kinerja *service recovery* yang belum memenuhi harapan nasabah, yaitu:
 - a. Pemahaman karyawan terhadap keluhan nasabah
 - b. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan nasabah
 - c. Kesesuaian hasil penyelesaian keluhan
2. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja *service recovery* yang dilakukan Bank X berada pada kategori puas. Walaupun nasabah telah puas dengan *service recovery* yang dilakukan Bank X, namun kepuasan tersebut dirasakan belum maksimal jika dilihat dari masih adanya kesenjangan antara kinerja dan harapan nasabah.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis, terdapat pengaruh antara *service recovery* dengan kepuasan nasabah, dengan tingkat pengaruh berada pada kategori sedang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Bank X, yaitu:

1. Dari hasil penelitian berdasarkan tanggapan nasabah mengenai kinerja *interactional fairness*, bagian yang masih dirasa kurang adalah pemahaman karyawan mengenai keluhan nasabah. Hendaknya staf diberikan pelatihan-pelatihan, terutama pelatihan pengetahuan dalam menangani dan memahami keluhan nasabah. Dengan demikian diharapkan staf dapat lebih paham dan proaktif terhadap setiap permasalahan yang dikeluhkan nasabah.
2. Dari hasil penelitian berdasarkan tanggapan nasabah mengenai *outcome fairness*, bagian yang masih dirasa kurang adalah ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan nasabah dan kesesuaian hasil penyelesaian keluhan. Hendaknya Bank X lebih memperhatikan ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan nasabah, memperhitungkan jangka waktu yang digunakan untuk menyelesaikan keluhan nasabah. Jangan sampai kejadian tersebut terulang lagi, agar nasabah tetap menggunakan jasa Bank X. Hasil dari penyelesaian keluhan disesuaikan dengan keinginan nasabah, karena dengan hasil yang sesuai akan mengembalikan kepuasan nasabah. Selain mengharapakan proses pemulihan layanan yang terbaik nasabah juga mengharapakan hasil yang sesuai.
3. Perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan keluhan dan saran dari nasabah.
Nasabah dan perusahaan merupakan dua hal yang saling berkaitan, sehingga

dengan melakukan hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja yang pada akhirnya berdampak terhadap kepuasan nasabah.

4. Dari hasil penelitian terhadap kepuasan nasabah, disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah berada pada kategori puas. Dalam hal upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah, perusahaan dapat melakukan peningkatan sistem jaringan online ATM, perbaikan terhadap *call center* agar mudah dihubungi, perbaikan terhadap sistem *sms banking*. Perusahaan senantiasa memperhatikan ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan nasabah dan kesesuaian penggantian sesuai dengan harapan nasabah. Nasabah menginginkan tindakan proaktif dari perusahaan terkait keluhan yang dirasakan nasabah. Hal tersebut dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja seluruh staf dengan memberikan pelatihan yang baik agar senantiasa ramah, professional, sigap dan melayani setulus hati.
5. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah penelitian tidak hanya dilakukan dalam hal *service recovery* saja, namun dapat lebih dikembangkan dalam hal *service marketing* terutama *service* terbaru saat ini yaitu *service with care*.

