

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank X Cabang Bandung Surapati, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diukur berdasarkan penilaian *tangible*, *emphaty*, *responsivness*, *reliability*, dan *assurance* masuk kepada daerah kontinum tinggi dan dapat disimpulkan kualitas pelayanan pada PT. Bank X Cabang Bandung Surapati dinilai tinggi oleh nasabah tetapi masih ada beberapa aspek yang masih harus di perbaiki karena belum sepenuhnya sesuai dengan harapan nasabah,
2. Gambaran tingkat kepuasan nasabah pada Kantor PT. Bank X Cabang Bandung Surapati yang meliputi indikator konfirmasi harapan, rekomendasi positif, dan pembelian ulang berada pada daerah kontinum tinggi, karena mayoritas nasabah pada Kantor Cabang PT. Bank X dirasa memiliki kepuasan nasabah yang tinggi.
3. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank X cabang Bandung Surapati diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dan temuan yang telah dihasilkan, maka peneliti menyatakan beberapa hal dengan harapan dapat memberikan kegunaan dan menjadi masukan bagi PT. Bank X dalam hal pengoptimalan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Beberapa hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian Pada Kepuasan nasabah PT Bank X hendaknya perusahaan lebih memperhatikan kehandalan dalam memberikan pelayanan pada nasabah karena itu merupakan unsur utama yang diinginkan oleh nasabah dan dapat membawa image yang baik bagi perusahaan.
2. Berdasarkan hasil penelitian Pada Kepuasan nasabah PT Bank X cabang Bandung surapati hendaknya perusahaan lebih meningkatkan keramahan petugas *frontliner* agar dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Pada Nasabah PT. Bank X Cabang Bandung Surapati, pada umumnya fasilitas penunjang transaksi sangat diperlukan oleh nasabah sehingga Perusahaan hendaknya lebih meningkatkan sarana penunjang transaksi perbankan seperti mesin setoran tunai dan lain-lain.
4. Berdasarkan hasil penelitian hendaknya perusahaan meningkatkan kenyamanan ruang tunggu nasabah agar nasabah merasa nyaman dalam melakukan proses transaksi.