

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan *path analysis*, maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Service convenience* dalam bentuk *Drive Thru* ATM di Bank Mandiri Cabang Setiabudi Bandung secara umum sudah cukup baik. Dimensi dari *service convenience* yang paling tinggi skornya adalah *Postbenefit Convenience* dibandingkan dengan *Decision Convenience*, *Access Convenience*, *Transaction Convenience*, *Benefit Convenience*. *Postbenefit Convenience* dalam hal ini adalah kemudahan dan kenyamanan nasabah untuk menggunakan kembali layanan *Drive Thru* ATM. Hasil pengujian secara keseluruhan menunjukkan bahwa *service convenience* dalam bentuk *Drive Thru* ATM memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan bahwa *service convenience* dalam bentuk *Drive Thru* ATM yang memiliki pengaruh paling besar terhadap loyalitas nasabah adalah dimensi *postbenefit convenience*. Responden menganggap jika kemudahan penggunaan kembali layanan *Drive Thru* ATM yang diberikan pihak Bank Mandiri Cabang Setiabudi Bandung, membuat nasabah puas dan mengalami peningkatan loyalitas Bank Mandiri Cabang Setiabudi Bandung.
2. Tanggapan nasabah terhadap program *service convenience* dalam bentuk *Drive Thru* ATM pada Bank Mandiri Cabang Setiabudi sudah cukup baik.

Hal itu dibuktikan dengan semakin bertambahnya layanan serupa yang dilaksanakan oleh bank lain. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, sebagian besar nasabah menyatakan bahwa layanan *Drive Thru* ATM memberikan kenyamanan bagi nasabah.

3. Loyalitas nasabah terhadap *Drive Thru* ATM Bank Mandiri Cabang Setiabudi Bandung termasuk dalam kategori sedang atau cukup baik. Hal itu berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dimana sebagian besar nasabah menyatakan bahwa layanan *Drive Thru* ATM merupakan layanan yang terbaik dan sebagian besar nasabah menyatakan akan menggunakan layanan *Drive Thru* ATM secara terus menerus.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi penulis untuk meningkatkan *service convenience* yang positif di benak masyarakat, maka pihak Bank Mandiri Cabang Setiabudi Bandung harus mempertahankan hasil-hasil positif yang telah dicapai dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih optimal yang beberapa tahun ini telah dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *service convenience* merupakan salah satu cara yang tepat untuk menumbuhkan loyalitas nasabah, namun hal terpenting yang harus diperhatikan oleh pihak bank adalah meningkatkan pelayanan yang lebih optimal dibandingkan dengan bank pesaing. Berdasarkan hasil penelitian bahwa *access convenience* merupakan dimensi yang memiliki skor tanggapan responden paling rendah. Untuk itu, penulis menyarankan kepada pihak bank untuk melakukan pendekatan yang lebih kepada nasabah dalam

hal lokasi sehingga layanan *Drive Thru* ATM akan semakin lebih dijangkau oleh nasabah sehingga meningkatkan kenyamanan dan loyalitas nasabah.

2. Tanggapan responden terhadap program *service convenience* dalam bentuk *Drive Thru* ATM pada Bank Mandiri Cabang Setiabudi secara umum sudah cukup baik, namun yang harus diperhatikan oleh pihak bank adalah agar lebih memberikan *experience* bagi nasabah, sehingga nasabah tidak cepat merasa bosan terhadap layanan yang diberikan, dan juga bisa meningkatkan loyalitas nasabah.
3. Tanggapan responden terhadap loyalitas Bank Mandiri Cabang Setiabudi Bandung secara umum sudah cukup baik, namun untuk mempertahankan loyalitas dapat dilakukan melalui strategi yaitu memberikan kenyamanan yang lebih kepada nasabah, karena dengan hal tersebut akan lebih meningkatkan dan menumbuhkan loyalitas.

