

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan dan saran dalam penelitian ini.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Cimahi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di Divisi *Customer Service* terhadap pencitraan bank pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Cimahi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran secara umum kualitas pelayanan di Divisi *Customer Service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Cimahi dinyatakan tinggi, hal ini terlihat dari analisis yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan di Divisi *Customer Service* pada responden pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Cimahi yang jawabannya berada pada kategori setuju/tinggi dan sangat setuju/sangat tinggi
2. Gambaran secara umum kualitas pencitraan bank PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Cimahi dinyatakan tinggi, hal ini terlihat dari analisis yang dilakukan mengenai pencitraan bank pada responden pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Cimahi yang jawabannya berada pada kategori setuju/tinggi dan sangat setuju/sangat tinggi
3. Hasil analisis data dan pengujian hipotesis dapat diperoleh kesimpulan kualitas pelayanan di Divisi *Customer Service* mempunyai pengaruh positif terhadap

pencitraan bank, hal ini dapat terlihat berdasarkan hipotesis yang diterima, jadi kualitas pelayanan di Divisi *Customer Service* berpengaruh pada pencitraan bank

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dan merujuk kepada skor rata-rata setiap dimensi atau indikator, saran yang dikemukakan mengacu kepada dimensi atau indikator yang memiliki skor terendah di antara indikator yang lain untuk masing-masing variabel. Berdasarkan hal tersebut rekomendasi yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa tingkat *emphaty* mempunyai persentase yang cukup rendah hal ini membuktikan bahwa *emphaty* nasabah terhadap PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Cimahi rendah. Maka dari itu untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilakukannya perhatian dan pencarian solusi terhadap permasalahan diatas. Solusi dalam permasalahan dalam *emphaty* adalah dengan meningkatkan pemahaman *Customer Service* terhadap masalah yang dihadapi nasabah dan memberikan perhatian secara personal terhadap nasabah. Dengan demikian nasabah akan merasa bahwa *Customer Service* memperhatikan mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah nasabah.
2. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa tingkat *reputation* mempunyai persentase yang cukup rendah. Hal ini membuktikan bahwa penilaian *reputation* pelayanan pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Cimahi rendah. Maka dari itu, perlu dilakukannya perhatian dan pencarian solusi terhadap

permasalahan pada indikator *reputation*, beberapa solusi yang ditawarkan adalah dengan meminimalisir kesalahan serta tidak mengulangi kesalahan bank yang pernah terjadi terhadap nasabah, karena hal itu akan menurunkan reputasi bank itu sendiri. Apabila bank pernah melakukan kesalahan maka bank perlu melakukan ganti rugi atau meminta maaf kepada nasabah yang dirugikan. Dalam hal ini, maka bank perlu meningkatkan pelayanan secara kompleks baik dari segi kualitas teknis maupun kualitas fungsional agar keyakinan nasabah terhadap bank berdasarkan pengalaman pribadi atau orang lain atas produk atau jasa bank meningkat.

3. Upaya dalam merealisasikan agar bisa meningkatkan citra bank, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Cimahi tersebut harus memiliki pelayanan yang baik dalam melayani para nasabah, sehingga nasabah puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Karena tidak menutup kemungkinan adanya pelayanan bank yang kurang mampu memberikan pelayanan jasa terhadap nasabah sehingga akan berdampak pada citra PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Cimahi itu sendiri.