

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari teori, pengolahan data dan pembahasan pada bab sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti melalui analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan regresi linear sederhana yang dilaksanakan mengenai pengaruh kinerja layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah, maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap kinerja layanan *customer service* secara keseluruhan dapat dikatakan cukup. Indikator paling tinggi pada Bank BCA Cabang Setiabudhi yaitu *credibility* (kepercayaan) sebesar 75,73% dan indikator yang paling rendah yaitu *reliability* (kehandalan) dengan skor 60,00%. Nilai keseluruhan kinerja layanan *customer service* untuk Cabang Setiabudhi sebesar 4.027 dengan prosentase 67.12%. Sedangkan pada Bank BCA Cabang Dago, indikator tertinggi yaitu *credibility* (kepercayaan) dengan skor 75,74% dan indikator terendah yaitu *communication* (komunikasi) dengan skor 69.80%. Untuk nilai keseluruhan yang didapat dari kinerja layanan *customer service* untuk cabang Dago adalah sebesar 4.388 dengan nilai prosentase sebesar 73.13%.
2. Tanggapan responden terhadap kepuasan nasabah dilihat berdasarkan harapan dari kinerja layanan *customer service* cukup. Pada Bank BCA Cabang Setiabudhi, indikator paling tinggi adalah *courtesy* (keramahan)

sebesar 74,40%, indikator paling rendah adalah *reliability* (kehandalan) yakni sebesar 61,40%, untuk Bank BCA Cabang Dago indikator tertinggi yaitu *credibility* (kepercayaan) sebesar 79,47%, dan indikator terendah yaitu *communication* (komunikasi) sebesar 64,20%. Nilai keseluruhan kepuasan nasabah yang diperoleh cabang Setiabudhi sebesar 3.963 dengan hasil prosentase sebesar 66.05% sedangkan untuk Cabang Dago diperoleh nilai sebesar 4.347 dan hasil prosentase sebesar 72.45%.

3. Pengaruh kinerja layanan *customer service* yang terdiri *tangibility, reliability, responsiveness, courtesy, competence, communication, credibility, security, understanding/knowing, access* terhadap kepuasan nasabah yang terdiri dari harapan terhadap kinerja layanan *customer service* dapat dibuktikan dengan pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa kinerja layanan *customer service* pada Bank BCA Cabang Setiabudhi dengan besar korelasi 0.751 yang artinya memiliki tingkat korelasi yang cukup. Besarnya pengaruh kinerja layanan *customer service* pada Cabang Setiabudhi terhadap kepuasan nasabah sebesar 56,40%. Sedangkan pada Bank BCA Cabang Dago dengan tingkat korelasi sebesar 0.662 yang artinya memiliki tingkat korelasi yang cukup. Besarnya pengaruh kinerja layanan *customer service* pada bank BCA Cabang Dago terhadap kepuasan nasabah sebesar 43.80%. Dari penghitungan data yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan *customer service* yang dilakukan oleh Bank BCA Cabang Setiabudhi dan Cabang Dago Bandung sebagai salah satu industri perbankan yang ada di Indonesia sudah baik. Dengan kata lain kinerja layanan *customer service* cukup mempengaruhi kepuasan nasabah.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas sebagai saran untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui kinerja layanan *customer service* maka ada baiknya Bank BCA Cabang Setiabudhi dan Cabang Dago Bandung perlu melakukan upaya-upaya evaluasi yakni:

1. Penilaian terhadap kinerja layanan *customer service* pada Bank BCA cabang Setiabudhi indikator yang paling rendah yaitu *reliability* (kehandalan) sebesar 60,00% pada saat pelayanan yang dilakukan *customer service*, Bank BCA sebagai salah satu Bank terbesar di Indonesia harus dapat menekan *reliability* (kehandalan) dalam hal ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan keluhan yang diajukan oleh nasabah. Sedangkan untuk Bank BCA Cabang Dago indikator terendah yaitu *communication* (komunikasi) sebesar 69.80%, dengan demikian Bank BCA Cabang Dago harus dapat lebih menekankan pada aspek komunikasi internal maupun eksternal, komunikasi dengan sesama petugas maupun dengan nasabah agar tercipta hubungan yang harmonis antara petugas/karyawan dengan nasabah sehingga dapat tercipta pula kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan penelitian dari kepuasan nasabah, indikator yang paling rendah untuk BCA cabang Setiabudhi dan cabang Dago adalah frekuensi *reliability* (kehandalan) dan *communication* (komunikasi) sebesar 61.40% dan 64.20%. Untuk meningkatkan frekuensi kehandalan dan komunikasi yang rendah maka *customer service* sebagai alat penghubung atau perantara nasabah dengan perusahaan berkewajiban untuk meningkatkannya sebagai

customer service yang baik. Dengan adanya layanan *customer service* akan terjadi pertukaran berbagai informasi produk dan jasa yang diberikan oleh petugas kepada nasabah, diharapkan setelah terjadi pertukaran informasi produk dan jasa dari Bank BCA kepada nasabah maka dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

3. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah, Bank BCA harus bisa meyakinkan nasabah agar merasa puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan melalui kinerja layanan *customer service*. Maka dari itu penulis merekomendasikan agar perusahaan harus lebih agresif lagi dalam menarik minat nasabah melalui pelayanan yang diberikan *customer service*, agar nasabah tersebut tidak berpaling kepada produk dan jasa Bank lain yang menawarkan pelayanan yang berada di bawah Bank BCA.