

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran *people* (sumber daya manusia) pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani termasuk kedalam kategori cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari indikator paling dominan hingga yang terendah adalah sikap karyawan dalam melayani nasabah, keterampilan dalam melayani nasabah, kemampuan berkomunikasi karyawan BRI, dan pengetahuan intelegensia karyawan.
2. Gambaran *physical evidence* (bukti fisik) pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani termasuk kedalam kategori tinggi. Hal ini dapat dilihat dari indikator paling dominan hingga yang terendah adalah kelayakan peralatan, eksterior dan interior bank, kelengkapan peralatan bank, kenyamanan ruang tunggu bank, penampilan karyawan BRI, pakaian karyawan BRI dan kebersihan bank dan kamar mandi bank.
3. Gambaran *process* (proses pelayanan) pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani termasuk kedalam kategori tinggi. Hal ini dapat dilihat dari indikator paling dominan hingga yang terendah adalah penanganan keluhan nasabah, prosedur menabung, prosedur pendaftaran menjadi nasabah, prosedur

pengajuan komplain dan kemudahan berkomunikasi dengan pihak perusahaan.

4. Gambaran tingkat keputusan nasabah untuk menabung pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani termasuk kedalam kategori cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari indikator paling dominan hingga yang terendah adalah pilihan produk, waktu menabung, pilihan saluran, pilihan merek, dan frekuensi menabung.
5. *People* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung, *physical evidence* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung, *process* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung. Secara simultan *people*, *physical evidence* dan *process* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai *people*, *physical evidence* dan *process* agar dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung yaitu:

1. Penilaian nasabah terhadap pengetahuan intelegensia karyawan dianggap kurang. Oleh karena itu evaluasi yang harus dilakukan perusahaan adalah dengan memberikan pelatihan yang lebih baik guna meningkatkan pengetahuan karyawan serta agar dapat menyampaikan jasa dengan kualitas yang tinggi.

2. Penilaian nasabah terhadap kebersihan bank dan kamar mandi bank dianggap kurang. Oleh karena itu evaluasi yang harus dilakukan perusahaan adalah dengan menambah personil *cleaning services* agar kebersihan bank dan kamar mandi bank tetap terjaga sehingga menimbulkan kenyamanan bagi para nasabah.
3. Penilaian nasabah terhadap kemudahan berkomunikasi dengan pihak perusahaan dianggap kurang. Oleh karena itu evaluasi yang harus dilakukan perusahaan adalah dengan menyediakan kotak saran dan kritik serta peningkatan *call center* agar memudahkan nasabah untuk berkomunikasi dengan pihak perusahaan.
4. Dalam menjalankan usaha, perusahaan harus selalu memahami perilaku konsumen. Gambaran dari perilaku konsumen dapat mempengaruhi pengambilan keputusan strategik di bidang pemasaran. Keputusan nasabah untuk menabung adalah pengambilan keputusan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam mendapatkan, menggunakan jasa yang diharapkan akan memuaskan kebutuhannya sebagai suatu pemilihan tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.
5. Secara keseluruhan *people*, *physical evidence* dan *process* memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani. Penelitian ini yang mendapatkan nilai terkecil adalah *people*. BRI Cabang Bandung Ahmad Yani harus lebih meningkatkan kinerja *people* (sumber daya manusia) agar dapat memberikan kualitas jasa yang tinggi.