

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap Nasabah Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung untuk mengetahui gambaran mengenai Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kepuasan Pelanggan beserta hubungan kausalitas kedua variabel tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran tingkat Kualitas Pelayanan *Frontliner* Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung dipersepsikan dalam kategori tinggi. Hal tersebut diukur melalui lima indikator diantaranya yaitu: 1) Bukti fisik (*tangible*), 2) Empati (*empathy*), 3) Keandalan (*reliability*), 4) Daya tanggap (*Responsiveness*), dan 5) Jaminan (*assurance*). Adapun indikator yang memiliki persentase kecenderungan nilai paling tinggi adalah indikator jaminan (*assurance*) dimana pelanggan merasa bahwa *frontliner* Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung mampu menciptakan rasa yakin dan memberi kepercayaan terhadap komitmen perusahaan kepada setiap pelanggan. Sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah yaitu indikator empati (*empathy*) dimana pelanggan merasa bahwa *frontliner* Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung belum optimal dalam memberikan perhatian yang mendalam terkait memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.
2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung dipersepsikan dalam kategori tinggi. Hal tersebut diukur melalui tiga indikator diantaranya yaitu: 1) Kesesuaian harapan, 2) Minat berkunjung kembali, 3) Ketersediaan merekomendasikan. Adapun indikator yang memiliki kecenderungan nilai paling tinggi adalah indikator ketersediaan merekomendasikan dimana pelanggan merasa bahwa produk atau jasa yang diberikan sudah baik sehingga pelanggan bersedia untuk memberikan rekomendasi terhadap teman atau kerabatnya. Sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah yaitu indikator kesesuaian harapan dimana pelanggan merasa bahwa tingkat antara kinerja

produk yang diharapkan masih rendah dalam pemenuhan kesesuaian harapan pelanggan.

3. Kualitas Pelayanan Frontliner memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung. Hal tersebut diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan pada Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung. Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak

## 5.2 Saran

Sebagaimana kesimpulan yang telah dikemukakan berdasarkan skor rata-rata setiap ukuran, saran yang dikemukakan mengacu kepada ukuran yang memiliki rata-rata nilai rendah untuk masing-masing variabel. Berikut merupakan saran yang dapat disampaikan oleh peneliti diantaranya:

1. Pada penelitian ini variabel Kualitas Pelayanan Frontliner (X) berada pada kategori tinggi. Namun terdapat indikator dengan hasil terendah dari indikator lainnya yaitu empati terhadap pelanggan. Hal tersebut menjadi perhatian khusus bagi seluruh lapisan manajemen untuk lebih mengoptimalkan kembali kualitas pelayanan yang diberikan terkhusus dalam memberikan empati kepada setiap pelanggan yang datang. Kualitas pelayanan berkaitan dengan rasa empati yang diberikan oleh karyawan dalam hal ini yaitu *frontliner* masih dapat ditingkatkan dengan memaksimalkan pelayanan sehingga mampu memberikan rasa kepuasan pelanggan yang optimal terutama pada bagian *frontliner* Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung.
2. Dalam penelitian ini variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dipersepsikan berada pada kategori tinggi. Namun terdapat hasil terendah dari variabel kepuasan pelanggan yaitu indikator kesesuaian harapan. Hal tersebut menjadi perhatian khusus bagi Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung terkhusus kepada para karyawan agar dapat memberikan pelayanan lebih optimal kepada pelanggan dengan memenuhi ekspektasi pelanggan yang disesuaikan dengan realita yang terjadi di lapangan. Dengan pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau ekspektasi, pihak perusahaan pun akan merasa diuntungkan karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti sarankan untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan seluruh *stake holder* perusahaan agar mampu menyajikan berbagai data maupun fakta yang mampu menjelaskan secara lebih mendalam mengenai kondisi di setiap variabel penelitian. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menambah atau mengubah dimensi variabel X dan variabel Y dalam penelitian yang sesuai dengan teori. Sehingga pembahasan

berkaitan dengan kualitas pelayanan *frontliner* dan kepuasan pelanggan akan menjadi lebih luas lagi.