BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Dari penelitian mengenai penilaian kualitas pelayanan jasa pada Bank BCA cabang Yos Sudarso Jakarta, diketahui bahwa menurut responden ada 21 indikator yang mempengaruhi penilaian mereka terhadap kinerja pelayanan jasa perbankan.
2. Dengan melihat hasil perhitungan *servqual*, sebagian besar atribut bernilai negatif dan gap rata-rata yang diperoleh sebesar – 0.148 dari 21 indikator secara keseluruhan, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayan pada Bank BCA Yos Sudarso belum memuaskan para nasabah atau kualitas pelayanannya belum memenuhi harapan nasabah.
3. Berdasarkan analisis *Importance Perfomance Analysis* (IPA), terdapat dua atribut yang menurut nasabah sangat penting akan tetapi dalam pelaksanaannya nasabah merasa tidak puas. Atribut tersebut adalah :

    1. Menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan
    2. Bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah

    Atribut tersebut merupakan prioritas utama BCA KCP Yos Sudarso untuk dapat segera diperbaiki, karena nasabah yang melakukan transaksi membutuhkan ketepatan waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Nasabah-nasabah lebih banyak berprofesi sebagai wiraswasta, dimana mereka membutuhkan segala seusuatu yang berkaitan dengan finansial mereka tepat waktu.

5.2 Saran – Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

A. Aspek Manajerial

1. Pimpinan cabang sebaiknya lebih intensif melakukan pemantauan langsung ke area *Banking Hall* sehingga bisa mengetahui kekurangan dalam hal pelayanan.
2. Pihak manajemen harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan terus kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh nasabah terutama di kuadran B yang berjumlah 10 atribut yaitu :
    1. Menjelaskan produk dan jasa secara benar dan jelas saat pertama kali
    2. Menginformasikan nasabah tentang waktu pelayanan jasa
    3. Kesiapan merespon keluhan dan permintaan nasabah
    4. Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah
    5. Karyawan menumbuhkan rasa percaya para nasabah
    6. Nasabah merasa aman saat melakukan transaksi
    7. Karyawan secara konsisten bersikap ramah dan sopan
    8. Dalam memberikan pelayanan karyawan tidak lupa menyebutkan nama nasabah
    9. Memberikan perhatian individual kepada nasabah

10. Karyawan memperlakukan nasabah secara penuh perhatian

Sehingga nasabah merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Pihak manajemen harus memperbaiki kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting oleh pengguna akan tetapi kinerjanya dianggap masih rendah terutama di kuadran A yaitu :
   a. Menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan
   b. Bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah

   Sehingga nasabah tidak merasa kecewa dan ingin kembali untuk melakukan transaksi di BCA KCP Yos Sudarso.

B. Aspek Penelitian Lanjutan

1. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan kuesioner terpisah antara kinerja pelayanan aktual dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kuesioner harapan pelanggan diisi pada saat sebelum nasabah melakukan transaksi sedangkan kuesioner pelayanan aktual diisi setelah nasabah melakukan transaksi. Ini untuk menghindari hasil penelitian yang bias.
2. Peneliti selanjutnya sebaiknya lebih memahami dan meneliti faktor-faktor lain yang belum dimasukan dalam penelitian ini agar memperoleh hasil yang lebih variatif yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dari penelitian ini dengan melakukan analisis terhadap hubungan antara tingkat kepuasan nasabah dengan karakteristik nasabah dan dengan menindaklanjuti batasan-batasan yang ada juga dapat menggunakan metode penelitian yang lainnya agar hasil yang diperoleh menjadi lebih sempurna.