

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank BRI KCP Unit Rantau Pandan dalam kondisi yang Baik dan Puas.
2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI KCP Unit Rantau Pandan. Dimana nilai koefisien kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah masing-masing diperoleh yaitu untuk bukti fisik sebesar 0,310, Keandalan sebesar 0,663, Daya Tanggap sebesar 0,956, Jaminan sebesar 0,372, dan Empati sebesar 0,400. Yang memiliki makna bahwa setiap penambahan satu nilai masing-masing indikator tersebut akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah sebesar satu-satuan.
3. Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI KCP Unit Rantau Pandan. Dimana koefisien determinasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,743. Yang memiliki makna bahwa kualitas pelayanan yang terdiri bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar

74,3 persen, sedangkan sisanya sebesar 25,7 di pengaruhi oleh factor lainnya yang tidak termasuk pada penelitian ini.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pembahasan dapat diberikan saran untuk perusahaan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Bank BRI KCP Unit Rantau Pandan perlu memperkuat upaya dalam mengetahui dan memahami kebutuhan serta keinginan nasabah. Hal ini dapat dilakukan melalui pendekatan komunikasi yang lebih proaktif, seperti melakukan wawancara singkat saat kunjungan nasabah, menyebarkan kuesioner kepuasan secara berkala, atau memanfaatkan media digital untuk menjangkau masukan dan keluhan. Selain itu, pelatihan bagi karyawan tentang teknik *customer engagement* dan *active listening* juga penting agar interaksi dengan nasabah tidak hanya berfokus pada transaksi, tetapi juga membangun hubungan yang lebih personal. Dengan memahami karakteristik, preferensi, dan kebutuhan nasabah secara lebih mendalam, bank dapat menyesuaikan produk dan layanan sehingga lebih tepat sasaran, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah.
2. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, terutama pada kesesuaian pelayanan dengan harapan nasabah, Bank BRI KCP Unit Rantau Pandan perlu memperkuat mekanisme pengumpulan dan pengelolaan masukan dari nasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan menyelenggarakan survei

kepuasan secara rutin, membuka saluran komunikasi dua arah yang responsif (seperti *feedback form* atau layanan pengaduan online), serta mengadakan sesi diskusi singkat dengan nasabah saat mereka bertransaksi. Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi karyawan terkait keterampilan pelayanan, komunikasi efektif, dan pemahaman produk akan membantu memastikan bahwa layanan yang diberikan konsisten dengan ekspektasi nasabah. Penyesuaian prosedur pelayanan agar lebih cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan spesifik nasabah juga dapat menjadi langkah strategis untuk meminimalkan expectation gap dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

3. Untuk mendapatkan perbandingan dan memperkuat teori dari keberpengaruhan diantara variabel yang diteliti, perlu dilakukan penelitian atau pengkajian ulang pada bank lainnya atau di daerah lain yang memiliki karakteristik perilaku dan budaya organisasi yang berbeda dengan organisasi dilingkungan bank yang telah diteliti.
4. Untuk peneliti berikutnya perlu dikaji lebih mendalam variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada perbankan diantaranya yaitu kepercayaan (Morgan & Hunt, 1994), citra perusahaan (Nguyen & Leblanc, 2001), fasilitas (Tjiptono, 2014), kualitas produk/jasa (Kotler & Armstrong, 2018). Sehingga dapat disusun suatu model lain dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan peningkatan kepuasan nasabah.