

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Faktor yang harus diperhatikan oleh Bank BTN KC Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah pada bagian *reliability*, *assurance* dan *empathy*, dikarenakan pada diagram kartesius menunjukkan hasil bahwa pertanyaan nomor 6 yang termasuk dalam *reliability*, pertanyaan nomor 7 yang termasuk dalam *assurance* dan pertanyaan nomor 15 yang termasuk dalam *empathy* menempati kuadran terendah yaitu kuadran ke 4 dan harus dilakukan penyesuaian oleh pihak Bank BTN KC Bekasi

Dari hasil penelitian diperoleh Dalam tingkat kesesuaian, menunjukkan bahwa nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank sangat sesuai dengan yang diharapkan. Berarti harapan nasabah cocok terhadap pelayanan dari kelima dimensi dan sudah terpenuhi.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada Bank penulis memberikan saran yaitu:

1. Bank dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan menggunakan metode Servqual untuk mengetahui apakah ada perbaikan yang perlu dilakukan
2. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dari penelitian dengan melakukan Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah dengan karakteristik pengguna dan juga dengan menindak lanjuti batasan-batasan yang ada agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.