

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan untuk menjawab tujuan dari penelitian ini:

1. Dari hasil analisis dengan metode *quality function deployment*, hasil pengukuran dari aspek derajat kepentingan, aspek tingkat kesulitan, dan aspek perkiraan biaya dari tindakan perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari atribut yang masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah di Bank BCA KCU Gajah Mada dapat disimpulkan layak untuk dilakukan.
2. Berdasarkan dari *voice of customer*, strategy yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan CSO terhadap nasabah adalah penambahan CSO *mobile*, penambahan mesin CS digital, penambahan tablet untuk CSO *mobile*, menambah ketersediaan kursi *backing hall*, membuat sistem antrian *online* dan menambahkan media informasi terkait promo, *event*, asuransi yang berlaku.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah:

1. Penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh perusahaan sebagai bahan masukan dalam upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap *customer* dengan cara menambah media seperti *Event*, asuransi dan akses layanan bertransaksi di *Customer Service Officer*.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk karyawan (CSO) di Bank BCA sehingga kedepannya bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah dengan cara memberikan training kepada karyawan (CSO)
3. Penelitian ini dapat dijadikan referensi sebagai bahan dalam mengetahui karakteristik kepuasan nasabah pada sektor perbankan sehingga para nasabah di upayakan agar terus mengikuti perkembangan informasi yang ada di Bank BCA.