BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan jasa yang meliputi *Tangibles, Reliability, Resposiveness, Assurance* dan *Empathy* berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim
2. Variabel kinerja pelayanan jasa yang meliputi *Tangibles, Reliability, Resposiveness, Assurance* dan *Empathy* mempunyai pengaruh parsial secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim g dengan arah hubungan positif/sifat hubungan searah.
3. Variabel *Assurance* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim
4. Variabel kinerja pelayanan yang meliputi variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* mempunyai kemampuan menjelaskan perubahan kepuasan nasabah sangat tinggi, sedangkan perubahan variabel kepuasan nasabah lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini..

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfat bagi perusahaan atau pihak lain yang berkepentingan.

Adapun saran yang diberikan, antara lain :

1. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *assurance* yang mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah maka PT. Bank Jatim hendaknya lebih memperhatikan variabel *assurance* pada kinerja pelayanan untuk membawa image yang semakin baik bagi perusahan. Variabel ini terdiri dari karyawan memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem perbankan dan produk-produk Bank Jatim, sehinga dapat menjawab pertanyaan nasabah, karyawn bank bersikap ramah dan sopan kepada nasabah, kemampuan bank dalam memerikan jaminan keuangan nasabah, dan keamanan nasabah saat bertransaksi. Penting disadarai oleh pihak perusahaan bahwa rasa aman merupakan suatu keadaan yang diperlukan oleh setiap manusia dalam menjalankan kehidupannya dan ini sudah menjadi keharusan dan merupakan unsur utama yang diinginkan oleh pelanggan/nasabah dalam menilai suatu layanan perbankan.
2. Pegawai PT. Bank Jatim juga harus memperhatikan kinerja pelayanan yang berhubungan dengan variabel *tangibles, reliability, responsiveness* dan *empathy* dikarenakan memiliki pengaruh

terhadap kepuasan nasabah meskipun pengaruhnya tidak terlalu besar.

3. Pegawai PT. Bank Jatim harus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah dalam hal *empathy*, karena dari hasil analisa dan pembahasan variabel *empathy* memiliki pengaruh yang paling kecil dibandingkan dengan variabel lainnya, meskipun memiliki pengaruh yang positif. Adapun *empathy* yang harus ditingkatkan yaitu : karyawan Bank Jatim selalu mempberikan perhatian atas kebutuhan dan keinginan nasabah, karyawan Bank Jatim memahami kebutuhan dan keinginan nasabah, dan karyawan Bank Jatim selalu menjalin hubungan dengan nasabah secara baik dan terus menerus.
4. Hendaknya diperbanyak pelatihan-pelatihan pada pegawai bank yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan kerja sehari-hari.
5. PT. Bank Jatim perlu mengkaji lebih mendalam dan mampu melakukan riset pemasaran secara berkelanjutan untuk penentuan strategi pemasaran perusahaan agar dapat memaksimalkan profitabilitas perusahaan. Hal ini dikarenakan untuk mengantisipasi perubahan keinginan dan kebutuhan nasabah pada variabel kinerja pelayanan seperti *tangibles, reliability, reponsiveness, assurance*, dan *empathy*, yang dapat berubah sewaktu-waktu.

6. Bank Jatim sebaiknya selalu melakukan survei atau penelitian kepada nasabah Bank Jatim untuk melihat apakah nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak Bank Jatim