

## **VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja bank yang dianggap belum memenuhi harapan nasabah pada Bank A adalah kecepatan pelayanan, tanggap terhadap nasabah baru dan tanggap dalam berkomunikasi melalui telepon sedangkan pada Bank B adalah kecepatan pelayanan dan tanggap terhadap nasabah baru.
2. Kinerja bank yang dinilai memuaskan yaitu kelengkapan brosur dan formulir transaksi, keamanan simpanan, keamanan ATM, Keamanan data nasabah, kepercayaan terhadap bank (citra baik bank), karyawan bank tidak diskriminasi kepada semua nasabah, ketelitian pelayanan front office, ketelitian pencatatan teller, keandalan ATM 24 jam, kenyamanan ruang tunggu, dan ketersediaan fasilitas tempat parkir.
3. Kesesuaian kinerja masing – masing bank terhadap harapan nasabah secara keseluruhan dianggap memuaskan, dengan rata-rata kesesuaian diatas 89 %.

**B. Saran**

1. Sebaiknya pihak bank lebih memperhatikan kinerja dari karyawannya agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Untuk itu, perusahaan sebaiknya mengurangi yang berlebihan dan fokus terhadap perbaikan kinerja yang dianggap nasabah belum memenuhi harapan.
2. Sebaiknya pihak bank perlu mengadakan evaluasi dengan menganalisis kepuasan nasabah secara berkala untuk mengetahui perkembangan kesesuaian kinerja bank dan sebagai bahan pertimbangan untuk kemajuan bank diwaktu yang akan datang.