

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diketahui bahwa pelayanan yang diberikan PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara belum bisa memuaskan nasabahnya. Hal ini ditunjukkan oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata *received service* lebih kecil dibandingkan dengan nilai rata-rata *expected service*, dengan perbandingan $3.65 < 3.94$. Demikian pula dengan total nilai *received service* yaitu sebesar 94.89 lebih kecil dibandingkan dengan *expected service* yaitu 102.56, dengan perincian:

1. Berbagai atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama (Kuadran A) adalah Karyawan BRI memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah, tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan, tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi, selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi, mampu memahami kebutuhan nasabah, mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah dengan tingkat kesesuaian, halaman parkir BRI luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan dan Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah

2. Berbagai atribut pelayanan yang wajib dipertahankan (Kuadran B) meliputi
Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi, selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan, memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi, menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas, menyampaikan informasi menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci, selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat, bersikap penuh simpatik kepada nasabah, memiliki pengetahuan yang baik pada jenis layanan dan produk perbankan, selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah, BRI menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang, Ruangan BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya, Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik, mampu memberikan layanan secara profesional, selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan BRI memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah
3. Berbagai atribut pelayanan yang pelaksanaannya berlebihan (Kuadran D) adalah karyawan BRI selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti.

B. Saran

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai:

1. Pihak Manajemen PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara hendaknya menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan khusus di bidang pelayanan secara lebih intensif terhadap para pegawai, untuk mencapai berbagai aspek kepuasan konsumen yang belum terpenuhi dalam penelitian ini. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut maka diharapkan pegawai mampu mengimplementasikannya dalam bentuk kinerja pelayanan yang lebih maksimal.
2. Pegawai PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara hendaknya meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan cara memaksimalkan unsur-unsur pelayanan yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung), sehingga nasabah dapat merasakan pelayanan yang maksimal dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Nasabah PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara hendaknya berani untuk mempertanyakan kinerja pegawai secara langsung apabila dirasakan tidak sesuai dengan harapan nasabah, sebab hal ini merupakan hak nasabah yang harus dipenuhi oleh pihak Bank.