

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan citra positif di BTN maka peneliti menarik simpulan bahwa empat dari lima ukuran kualitas pelayanan sudah berlangsung sesuai dengan teori dan *SOP* yang dimiliki oleh kedua informan seperti yang telah diuraikan pada bagian pembahasan. Keempat ukuran kualitas pelayanan tersebut adalah *tangibles* (berwujud), *confidence* (keyakinan), *responsiveness* (ketanggapan) dan *empathy* (empati). Sedangkan untuk ukuran kualitas pelayanan *reliability* (keandalan), berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan april-juni 2014 dapat diambil kesimpulan belum sesuai dengan teori. Terlihat dari kinerja mereka pada saat jam istirahat makan siang hanya satu orang *customer service* yang memberikan pelayanan sehingga mengakibatkan tambahan ekstra waktu menunggu bagi nasabah sampai kembalinya *customer service* yang lainnya, terkendala juga dengan menerima telepon masuk dari pada saat melakukan pelayanan sehingga sehingga meminta ijin kepada nasabah yang sedang menemuinya untuk menerima telepon tersebut serta kendala lainnya adalah adanya panggilan dari atasan sehingga *customer service* harus menutup sementara meja pelayanannya. Kualitas pelayanan yang diberikan menyangkut citra dari BTN melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.

Hal lainnya untuk mencapai citra positif tersebut *customer service* dan pihak BTN selalu berupaya membentuk citra positif dimata publiknya. Beberapa hal yang merupakan realnya sebuah citra positif yang telah dilakukan oleh BTN yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pihak luar, yaitu (1) penampilan dari luar dan dari dalam BTN, (2) fasilitas yang lengkap, (3) kualitas pelayanan *customer service*, (4) kemudahan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat, (5) serta menciptakan suasana yang akrab dan harmonis antara perusahaan dan masyarakat, sehingga mereka merasa dihargai (Herimanto, 2005) .

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan masukan atau saran yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti hendaknya BTN lebih memperhatikan apa yang menjadi kendala dalam hal ini penambahan jumlah karyawan dibidang *customer service* agar kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan teori dan *SOP*.
2. BTN harus lebih memperhatikan lagi sarana dan prasarana dalam hal ini penampilan dan keadaan luar gedung yang sudah mulai kusam, bagaimanapun penampilan fisik merupakan salah satu hal yang mendukung terciptanya citra positif bagi perusahaan.