

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan uji hipotesis, maka disimpulkan kualitas pelayanan yang diberikan, Prosedur Kredit yang telah ditetapkan serta Tingkat Suku Bunga yang ditawarkan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Kredit Pegawai di Bank Lampung Kantor Cabang Utama, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Secara simultan ketiga variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1), prosedur kredit (X_2) dan suku bunga kredit (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Lampung KCU Bandar Lampung. Ketiga variabel mampu menjelaskan perubahan kepuasan nasabah kredit pegawai (Y) pada Bank Lampung KCU sebesar 55,3%, sedangkan sisanya 44,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.
2. Pada regresi liner berganda, variabel kualitas pelayanan (X_1) tidak berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,089 membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X_1) bukan sebagai instrumen persaingan dalam menentukan kepuasan nasabah. Prosedur kredit (X_2) dan suku bunga kredit (X_3) dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 dan 0,000 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Lampung KCU Bandar Lampung.

3. Dari ketiga model persamaan linier sederhana didapatkan bahwa suku bunga kredit (X_3) memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan nasabah (Y).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Saat ini mungkin saja *kualitas pelayanan* belum terlalu diperhitungkan untuk menjadi instrument persaingan, namun untuk waktu kedepan disaat prosedur, suku bunga maupun produk perbankan tidak terlalu banyak berbeda antara satu dengan yang lainnya, maka kualitas pelayanan berpotensi menjadi faktor yang berpengaruh bagi nasabah untuk memilih produk bank mana yang akan digunakannya. Hal ini menjadi catatan yang harus digaris bawahi oleh unsur pimpinan Bank Lampung KCU Bandar Lampung untuk segera dilakukan evaluasi dan perbaikan dengan meningkatkan kualitas layanan diantaranya dengan mengadakan pelatihan service excellen bagi pegawainya, selain itu juga pelatihan yang meningkatkan penguasaan terhadap produk perbankan yang dimiliki oleh Bank Lampung. Peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil jawaban responden terhadap kuisisioner yang dijadikan instrumen penelitian, sebaiknya dititik beratkan pada unsur kepedulian yang merupakan unsur terlemah dalam penilaian. Perbaikan yang dapat dilakukan antara lain melalui pemberian wawasan kepada seluruh pegawai Bank Lampung KCU

Bandar Lampung tentang perlunya mengedepankan rasa kepedulian dalam proses pelayanan. Kebijakan ini sejalan dengan pendapat Cronin dan Taylor (1992) yang mendefinisikan empati/kepedulian sebagai upaya untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah berupa memahami keinginan nasabah. Peningkatan kepedulian pegawai kepada nasabah dapat dilakukan dengan cara : (1) memberi perhatian secara pribadi; (2) perlakuan yang sama kepada semua nasabah; dan (3) selalu memperhatikan kebutuhan dan kepentingan nasabah. Dengan mengintegrasikan ketiga hal tersebut, harapan untuk dilayani oleh pegawai yang memiliki tingkat kepedulian tinggi dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh nasabah Bank Lampung KCU Bandar Lampung.

2. ***Prosedur kredit*** sebagai faktor dominan kedua juga memperoleh catatan untuk dilakukan perbaikan. Prosedur kredit yang didefinisikan sebagai suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam pengajuan kredit dimulai dari tahapan analisa, penyampaian informasi tentang realisasi kredit, dalam implementasinya perlu disampaikan secara transparan pada saat awal nasabah akan mengajukan kredit. Disampaikannya informasi sejelas dan detail pada awal proses melakukan pinjaman, diharapkan akan menimbulkan rasa puas serta menyakinkan nasabah tentang kepastian waktu pencairan pinjaman. Selanjutnya untuk meningkatkan rasa puas nasabah terhadap pelayanan kredit manajemen Bank Lampung KCU sebaiknya selalu mengevaluasi dan menganalisis

secara kontinyu perkembangan keinginan nasabah terhadap pelayanan kredit yang diharapkan, sehingga kondisi ideal yang diharapkan nasabah maupun manajemen dapat segera dicapai.

3. *Suku bunga kredit* yang memiliki kontribusi terbesar terhadap kepuasan nasabah. Pemberlakuan tingkat suku bunga kredit yang kompetitif menjadi modal bagi Bank Lampung KCU Bandar Lampung untuk terus meningkatkan daya saing perusahaan terutama menyangkut peningkatan jumlah nasabah maupun penyaluran nilai kredit kepada nasabah. Apabila hal ini berhasil dilakukan, maka tujuan mencapai laba maksimal yang diharapkan dapat dicapai. Hasil ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2008:137-140) yang mengungkapkan agar keuntungan yang diperoleh dapat maksimal, maka pihak manajemen bank harus pandai dalam menentukan besar kecilnya komponen suku bunga.