

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

- a. Kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Unit A. Rivai Palembang berdasarkan indikator pelayanan prima adalah sebagai berikut:
- 1) Indikator “Penampilan (*Appearance*)” memperoleh persentase 90,4% dengan interpretasi skor “Sangat Tinggi”.
  - 2) Indikator “Sikap (*Attitude*)” memperoleh persentase 89,2% dengan interpretasi skor “Sangat Tinggi”.
  - 3) Indikator “Kemampuan (*Ability*)” memperoleh persentase 86,5% dengan interpretasi skor “Sangat Tinggi”.
  - 4) Indikator “Perhatian (*Attention*)” memperoleh persentase 84,7% dengan interpretasi skor “Sangat Tinggi”.
  - 5) Indikator “Tindakan (*Action*)” memperoleh persentase 87,6% dengan interpretasi skor “Sangat Tinggi”.
  - 6) Indikator “Tanggung Jawab (*Accountability*)” memperoleh persentase 83% dengan interpretasi skor “Sangat Tinggi”.
  - 7) Kepuasan nasabah memperoleh persentase 85,5% dengan interpretasi skor “Sangat Tinggi”.

Dari hasil analisis tersebut disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Unit A. Rivai Palembang sudah sesuai dengan indikator pelayanan prima dan juga nasabah telah merasa puas dengan kualitas pelayanan *customer service*. Indikator pelayanan prima mendapatkan total rata-rata persentase sebesar 86,3% dan kepuasan nasabah mendapatkan persentase sebesar 85,5% yang artinya keduanya mendapat interpretasi skor “Sangat Tinggi” yang menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan *customer service* terhadap kepuasan nasabah sudah mendapatkan nilai yang sangat baik, yang berarti nasabah telah merasa sangat puas dengan pelayanan yang telah

diberikan oleh *customer service* PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Unit A. Rivai Palembang.

- b. Indikator kualitas pelayanan prima yang paling dominan pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Unit A. Rivai Palembang adalah indikator “Penampilan (*Appearance*)” dengan persentase yang dihasilkan sebesar 90,4% yang berarti termasuk ke dalam kategori interpretasi skor “Sangat Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa *customer service* telah memberikan penampilan yang terbaik ketika melayani nasabah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, penulis mencoba menyarankan yaitu:

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa *customer service* PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Unit A. Rivai Palembang telah memberikan pelayanan prima yang sangat baik. Oleh karena itu, *customer service* PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Unit A. Rivai Palembang harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan dan juga tetap harus memberikan peningkatan yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Untuk mempertahankan indikator pelayanan prima “Penampilan” yang paling dominan, *customer service* PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Unit A. Rivai Palembang harus tetap memberikan penampilan yang terbaik setiap berhadapan dengan nasabah. *Customer service* bisa berinovasi dengan menggunakan pakaian bertema pada hari-hari tertentu seperti hari kartini, hari kemerdekaan, hari ulang tahun perusahaan, dan hari besar lainnya untuk memberikan nuansa yang berbeda dan semakin menambah ketertarikan nasabah. Serta untuk indikator yang paling lemah, *customer service* dapat mengevaluasi masalah apa saja yang sering dihadapi nasabah sehingga ketika nasabah mengalami hal serupa, *customer service* sudah memiliki solusi yang terbaik sehingga nasabah merasa terbantu atas solusi

yang diberikan sehingga nasabah menganggap *customer service* telah bertanggungjawab atas tugasnya serta atas masalah yang terjadi.