

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan pada pengguna produk EDC *Merchant/ BRILinks* di BRI Cabang Sriwijaya Palembang sudah menunjukkan kualitas yang baik terlihat pada rata-rata keseluruhan dimensi variabel sebesar 78 persen dan termasuk dalam interpretasi skor yang kuat. Variabel Bukti Fisik mendapat interpretasi skor 78 persen, Variabel Keandalan mendapat interpretasi skor 81 persen, Variabel Daya Tanggap mendapat interpretasi skor 74.5 persen, Variabel Jaminan mendapat interpretasi skor 81 persen dan Variabel Empati mendapat interpretasi skor 76.5 persen.
2. Variabel Kualitas Jasa yang Paling dominan pada pengguna EDC *Merchant/ BRILinks* adalah terletak pada variabel Jaminan/ (*Assurance*) (Y.4) tentang “Kepercayaan konsumen terhadap Bank Rakyat Indonesia Cabang Sriwijaya Palembang khususnya pada produk EDC *Merchant*” terlihat pada interpretasi skor kepuasan konsumen sebesar 82 persen. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut persentase yang didapat termasuk dalam persentase Sangat Kuat. Sedangkan interpretasi skor kepuasan yang paling rendah ialah pada variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) (Y.3) tentang “Perasaan puas terhadap kecepatan karyawan dalam mengatasi pengaduan kendala” terlihat pada interpretasi skor kepuasan konsumen sebesar 60 persen . Berdasarkan hasil perhitungan tersebut persentase yang didapat termasuk dalam persentase Cukup Kuat.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Bank Rakyat Indonesia Cabang Sriwijaya Palembang perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sehingga nasabah akan tetap merasa sangat puas pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Sriwijaya Palembang khususnya pada produk EDC *Merchant* dengan cara tetap memberikan kualitas pelayanan yang optimal secara keseluruhan seperti mempertahankan fasilitas fisik EDC *Merchant*, lokasi bank yang mudah dijangkau, kebersihan gedung, pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan melalui konsep *sharing fee*, pemberian informasi yang jelas, keamanan pelanggan selama bertransaksi pada EDC *Merchant*, serta perhatian yang optimal secara individu kepada pelanggan dan aspek-aspek lainnya yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu perlunya meningkatkan kecepatan tanggapan karyawan menghadapi keluhan nasabah EDC seperti perlu menambahkan karyawan EDC di lapangan agar keluhan tersebut dapat diatasi secara cepat.
2. Bank Rakyat Indonesia Cabang Sriwijaya Palembang perlu menanggapi keluhan nasabah secara cepat supaya memuaskan nasabah secara keseluruhan dan tetap terus loyal terhadap Bank khususnya pada produk EDC *Merchant* dari Bank Rakyat Indonesia dan perlu menyediakan Media berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis(yang mudah dijangkau), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos ke BRI Cabang Sriwijaya Palembang), saluran telpon khusus bebas pulsa, *websites*, dan lain-lain guna memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.