

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Hasil dari penilaian rata-rata keseluruhan terhadap pelayanan teller di Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart adalah cukup tinggi. Dengan indeks skor sebesar 76,84 persen.
2. Dari masing-masing variabel yang telah dijelaskan, bahwa persentase indeks kinerja yang paling tinggi yaitu Variabel *Emphaty* dengan item pernyataan bahwa Teller dapat memahami dengan baik apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah dengan hasil 93,2 persen.

#### **5.2 Saran**

1. Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada para nasabah dengan cara mempertahankan variabel *Emphaty*, *Assurance*, dan *Reliability*. Variabel *Tangible dan Responsiveness* perlu ditingkatkan lagi, hal ini dilakukan agar para nasabah dapat merasa sangat puas secara total dan loyal terhadap Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart.
2. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah secara total, Penulis menyarankan agar Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart dapat melakukan peningkatan atau perbaikan terhadap kualitas pelayanan pada variabel *Tangible* yaitu dibagian ruang tunggu itu bisa ditingkatkan lagi agar para nasabah merasa lebih nyaman saat sedang menunggu antrian, variabel *Responsiveness* yaitu tentang teller dalam merespon permintaan nasabah, menurut wawancara awal penulis terhadap teller hal ini disebabkan oleh pengalaman teller yang kurang, sebaiknya manajer melihat kinerja teller dan mengevaluasi pekerjaan teller dalam kurun waktu kurang lebih 3 bulan, jika teller masih belum cepat dan tanggap dalam merespon permintaan nasabah sebaiknya digantikan dengan teller yang lebih berpengalaman dan cepat tanggap dalam merespon permintaan nasabah,

agar para nasabah merasa sangat puas jika permintaan nasabah direspon dengan cepat dan tanggap

**DAFTAR PUSTAKA**

- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. 2000. *Pengantar Perbankan*. Jakarta: PT Raja GrafindoPersada
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Yusi, Syahirman dan Umiyati, Idris, 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Citra Books Indonesia
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Perspektif manajemen dan Pemasaran kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyoadi, R. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)* Edisi Pertama Jakarta: Salemba Empat.
- Boyd, Harper. W, dkk. 2000. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global (Edisi Kedua)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran (Edisi Kedua belas, Jilid I)*. Jakarta: Erlangga.
- Sandwi, Selfie. 2008. *Artikel Respon Nasabah terhadap Peran Teller dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (online)*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/7598/1/SELVIE%20SANDWI%20PUTRI-FSH.pdf>, diakses pada tanggal 19 Mei 2018, pukul 22:45.