

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan Gap 1 (satu) Kesenjangan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Yang Diharapkan Nasabah dan Pelayanan Yang Diharapkan Oleh Nasabah.

Dari hasil analisis gap 1 (satu) tentang kesenjangan antara persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah dan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah di Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kesenjangan bernilai negatif terbesar terdapat pada variabel pernyataan V5 yaitu pernyataan mengenai menangani masalah dengan segera, dapat disimpulkan bahwa nasabah memiliki harapan yang besar terhadap variabel tersebut dibandingkan persepsi karyawan, karena menurut nasabah penting bila masalah perbankan yang dihadapi nasabah dapat segera terselesaikan maka yang harus dilakukan oleh pihak penyedia jasa yaitu memperbaiki kualitas pada variabel ini begitu pula pada variabel-variabel lain yang bernilai kesenjangan negatif. Sedangkan kesenjangan bernilai positif terbesar terdapat pada variabel pernyataan V8 mengenai karyawan yang profesional dibidangnya, dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan mengenai harapan nasabah pada variabel ini sudah benar, maka yang harus dilakukan pihak penyedia jasa adalah mempertahankan prestasi pada variabel ini begitu pula pada variabel-variabel lain yang bernilai kesenjangan positif.
2. Kesenjangan bernilai negatif terbesar terdapat pada dimensi *Empathy* (empati) pada pernyataan V10 yaitu memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan, dan V11 yaitu karyawan mampu melayani nasabah dengan ramah dan sopan, dapat disimpulkan bahwa harapan nasabah begitu besar pada dimensi *Empathy* (empati) karena hal

terpenting dari pelayanan selain sarana penunjang, infrastruktur dan keahlian karyawan, interaksi antara nasabah dan karyawan seperti komunikasi sangat penting, dengan demikian karyawanpun akan dapat mengerti apa yang dibutuhkan oleh nasabah dan dapat memberikan perhatian yang baik terhadap nasabah. Sedangkan kesenjangan bernilai negatif terkecil terdapat pada dimensi *Reliability* pada pernyataan V4 yaitu kecepatan karyawan dalam pelayanan, dan V5 yaitu menangani masalah dengan segera, dapat disimpulkan mengenai persepsi karyawan terhadap harapan nasabah pada dimensi *Reliability* belum sesuai harapan, maka dari itu persepsi karyawan mengenai harapan nasabah pada dimensi ini harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan nasabah.

3. Disimpulkan dari hasil analisis variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran 1 pada diagram kartesius gap 1 adalah variabel pernyataan V4, dan V5, berarti mempunyai tingkat kepentingan yang sangat penting dan merupakan variabel yang masuk kedalam tingkat kepentingan prioritas utama untuk diperbaiki kualitas pelayanannya karena mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi menurut harapan nasabah.

6.2. Kesimpulan Gap 5 (lima) Kesenjangan Antara Harapan Nasabah Dengan Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Nasabah.

Dari hasil analisis gap 5 (lima) tentang harapan kualitas pelayanan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan nasabah di Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel pernyataan yang mempunyai nilai kesenjangan negatif terbesar terdapat pada variabel pernyataan V5 mengenai menangani masalah dengan segera. Kenyataan pelayanan mengenai kecepatan bila ada permasalahan perbankan yang dihadapi nasabah lebih rendah atau belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, yang

berarti bahwa nasabah belum merasa puas terhadap variabel ini, maka yang harus dilakukan oleh pihak penyedia jasa yaitu memperbaiki kualitas pelayanan pada variabel ini begitu pula dengan variabel-variabel lain yang bernilai kesenjangan negatif. Sedangkan kesenjangan bernilai positif terbesar terdapat pada variabel pernyataan V11 mengenai karyawan mampu melayani nasabah dengan ramah dan sopan. Kenyataan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap nasabah lebih tinggi atau sudah sesuai dengan harapan nasabah, yang berarti bahwa nasabah sudah merasa puas terhadap variabel ini, maka yang harus dilakukan oleh pihak penyedia jasa yaitu mempertahankan kualitas pelayanan pada variabel ini begitu pula dengan variabel-variabel lain yang bernilai kesenjangan positif.

2. Kesenjangan bernilai negatif terbesar terdapat pada dimensi *Reliability* pada pernyataan V4 yaitu kecepatan karyawan dalam pelayanan, dan V5 yaitu menangani masalah dengan segera, oleh karena itu dimensi ini harus segera diperbaiki kualitas pelayanannya. Sedangkan kesenjangan bernilai negatif terkecil yaitu dimensi *Tangibles* pada pernyataan V1 yaitu kenyamanan ruang tunggu, V2 yaitu teknologi yang sudah dimiliki, dan V3 yaitu kondisi gedung yang bersih, dapat disimpulkan rata-rata nilai variabel pada dimensi ini untuk harapan nasabah belum terpenuhi oleh kenyataan pelayanan yang diberikan pihak penyedia jasa, maka dari itu kualitas pelayanan pada dimensi ini harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan nasabah.
3. Disimpulkan dari hasil analisis variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran 1 pada diagram kartesius gap 5 adalah variabel pernyataan V4, dan V5, berarti mempunyai tingkat kepentingan yang sangat penting dan merupakan variabel yang masuk kedalam tingkat kepentingan prioritas utama untuk diperbaiki kualitas pelayanannya

karena mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi menurutharapan nasabah.

6.3. Saran

Dari hasil penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa saran yang bertujuan sebagai bahan pertimbangan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yaitu :

1. Karyawan harus lebih mengakrabkan diri dengan nasabah.
2. Menyediakan lahan parkir yang cukup untuk nasabah maupun karyawan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik
3. Memperhatikan kenyamanan dan kebersihan ruangan nasabah
4. Menambah jumlah karyawan.
5. Mempercepat sistem komplain dan keluhan nasabah.