

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu :

1. pengaruh kualitas pelayanan (kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Rengat.
2. Faktor yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari kualitas pelayanan adalah kualitas hasil karena setiap nasabah berhak mendapatkan penjelasan tentang produk-produk jasa yang telah di gunakan atau yang telah derima agar pelanggan mengerti.
3. Nasabah merasa sangat puas atas semua pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Mandiri Cabang Rengat yaitu mengerti prosedur-prosedur yang telah diberikan oleh staff penyelia layanan.

B. Saran

Dari hasil analisis yang telah dikemukakan, maka saran yang penulis ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Bank Mandiri Cabang Rengat adalah sebagai berikut :

1. Meskipun variabel kualitas pelayanan (Kualitas Interaksi, Kualits Fisik, Kualitas Hasil) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, Bank Mandiri Cabang Rengat harus tetap mempertahankan atau bahkan meningkatkan ketiga variabel ini demi menjaga dan mempertahankan nasabah yang sudah ada, di samping itu juga Bank Mandiri Cabang Rengat akan terlihat baik di mata nasabah dan ini akan mempengaruhi image dari Bank Mandiri Cabang Rengat itu sendiri di mata masyarakat begitu juga dengan pertumbuhan jumlah nasabah yang akan menggunakan jasa pelayanan, penyimpanan dan peminjaman uang di masa yang akan datang.
2. Pembenahan dimensi kualitas interaksi dalam hal ini seperti pemberian pelayanan yang cepat. Hal ini mungkin dapat diatasi dengan menghindari beberapa administrasi kepengurusan yang dianggap tidak terlalu penting dan menyulitkan nasabah.
3. Kemudian dari sikap karyawan dan profesionalitas harus dibenahi dengan melakukan evaluasi kinerja dan pelatihan karyawan secara berkala
4. Mengingat jumlah nasabah yang relatif besar, pihak Bank Mandiri cabang Rengat seharusnya mampu menyesuaikan jumlah teller umum dan khusus pada saat ramai seperti di pagi hari dan awal bulan sehingga tidak terjadi jumlah antrian yang terlalu banyak.