

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut.

1. Variabel kualitas interaksi berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi. Hal ini dikarenakan berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t didapatkan nilai t-hitung yang memiliki probabilitas lebih besar dari 5%, sehingga hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas interaksi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi ditolak. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi berusaha untuk meningkatkan kualitas layanannya terutama untuk meningkatkan kualitas interaksi antara karyawan dengan pihak nasabah. Hal ini dilakukan dengan cara pegawai bank Jatim berusaha memberikan perhatian secara individual untuk menciptakan suasana nyaman bagi nasabah saat bertransaksi, meningkatkan kemampuan dalam meningkatkan hubungan interaktif dengan nasabah, berusaha untuk memahami kebutuhan setiap nasabah, meningkatkan kemampuan akan *product knowledge*, dan bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah. Namun berbagai upaya tersebut belum mampu meningkatkan kualitas layanan PT. Bank Jatim Cabang

Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi secara signifikan. Hal ini dapat terjadi karena bagi nasabah yang paling penting adalah faktor kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, karena posisi nasabah yang ada mayoritas pengguna jasa rumah sakit dimana membutuhkan kecepatan dalam penyelesaian transaksi, serta adanya jaminan keamanan atas uang yang ditanamkan di bank. Selain itu, dapat juga dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam berkomunikasi intens, dalam hal ini faktor bahasa dan pemahaman budaya yang berlaku di masyarakat setempat, sehingga dalam penelitian ini kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan nasabah berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan dari jasa perbankan. Dari hasil kuesioner yang didapat, peningkatan terhadap kualitas interaksi karyawan terhadap nasabah tidak memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kualitas layanan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi.

2. Variabel kualitas fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi. Hal ini dikarenakan berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t didapatkan nilai t-hitung yang memiliki probabilitas kurang dari 5%, sehingga hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi diterima. Peningkatan terhadap lingkungan fisik akan memberikan kontribusi yang

signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi.

3. Variabel kualitas hasil berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi. Hal ini dikarenakan berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t didapatkan nilai t-hitung yang memiliki probabilitas kurang dari 5%, sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas hasil berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi dapat diterima kebenarannya. Peningkatan terhadap kualitas hasil akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas layanan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi.
4. Terdapat pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil secara simultan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi dalam melakukan pelayanan perbankan kepada nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh probabilitas F-hitung yang kurang dari 5%. Hasil ini menunjukkan peningkatan kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil yang dilakukan secara bersama-sama akan meningkatkan kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi.

5.2. Saran

Saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan seperti kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil perlu mendapatkan perhatian lebih intensif dan pemecahan masalah yang tepat dan efektif dari pihak manajemen PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso sebagai induk dari Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.
2. Perlunya peningkatan kecepatan dan ketepatan dalam bidang pelayanan transaksi perbankan serta kemampuan berkomunikasi sesuai bahasa setempat dan beradaptasi dengan budaya setempat, dimana nasabah sangat mementingkan faktor-faktor tersebut dalam hal kebutuhan mereka bertransaksi dengan pihak bank di area rumah sakit.
3. Dari hasil isian pendapat responden, diperlukan adanya perluasan dan penataan terhadap areal parkir Bank Jatim Cabang Bondowoso untuk meningkatkan kenyamanan dari nasabah yang menggunakan kendaraan pribadi dan menghindari menumpuknya kendaraan yang parkir, karena selama ini areal parker yang sudah ada bercampur dengan pengguna jasa rumah sakit lainnya.
4. Kebersihan ruangan dan toilet akan mampu memberikan kenyamanan nasabah yang akan berkunjung ke PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi, oleh karena itu pihak manajemen perlu menempatkan petugas yang melakukan kontrol secara rutin dan

teratur terhadap kebersihan ruangan maupun toilet yang terdapat di PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi, untuk itu diperlukan koordinasi lebih lanjut dengan pihak pengelola rumah sakit.



DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Leonard L Berry, And Valarie A. Zeithml . 1985, *Conteptual Model of Service Quality n Implication For Future Research. Journal of Marketing, Vol. 49*
- Anonim, 1998, Perubahan Perilaku Nasabah Bank, *SWA Sembada*, XIV//16 , Agustus Hal : 40-43.
- Anonim, 2005, Merebut Dana Mahal Memasuki Fase Baru, *Info Bank* , XXVI//298, November, Hal : 18-20.
- Anonim, 2006, 200 Bank Terbesar di Asia Tenggara, *Info Bank*, XXVIII//331 , Oktober , Hal : 17-22.
- Anonim, 2006, Agus Sulaksono, Pertaruhan Membaik, *Info Bank*, XXVIII//331, Oktober , Hal : 63-66.
- Anonim, 2012, Yuk, Menengok 10 Bank Terbaik di Tiap Kategori (online), (<http://www.lppi.or.id/index.php/module/Blog/sub/9/id/yuk-menengok-10-bank-terbaik-di-tiap-kategori>).
- Adrian, Payne, 1993, *The Essence of Service Marketing*, Andy, Yogyakarta.
- Dahlan, Siamat, 2001, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Edisi Ketiga, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- E. Sumardi, 2006, *Bank pembangunan Daerah, Laba Naik Signifikan, LDR Ditekan* (online), (<http://infobanknews.com/artikel/html>, diakses 8 Maret 2007)
- Fandy, Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andy Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Andy, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, Anastasia Diana, 2000, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andy Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2002, *Strategi Bisnis*, Andy, Yogyakarta.
- Kasmir, 2004, *Pemasaran Bank*, Prenada Media, Jakarta.
- Ketut, Rindjin, 2000, *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen pemasaran Jilid 1*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Edisi Millenium, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2012. *Marketing Management*, 14th edition. New Jersey: Prentice Hall
- Malhotra, Naresh, 1993, *Marketing Research an Applied Orientation*, Prentice Hall, New Jersey
- Masri, Singarimbun, dan Sofyan Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Pride dan Ferrell. 2009. *Foundations of Marketing* . Third edition . Houghton Mifflin Company . USA.
- Rambat, Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Rambat, Lupiyoadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa : Jasa Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Rangkuti, F. 2004. *The Power of Brands* , Teknik Mengelola *Brand Equity* dan Strategi Pengembangan Merek plus Analisis Kasus dengan SPSS. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Umar Sekaran, 2003, *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*, John Wiley and Sons Inc, New York.
- Umar Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1 Jakarta : Salemba Empat
- Wells, William, 2007, *Advertising Principles and Effective IMC Practice*, Pearson Prentice Hall, Singapore
- Zeithaml, V.A and Bitner, 1996, *Service Marketing*, The Mc Graw Hill Companies, New York

