

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo mengenai analisis efektivitas kualitas dan kepuasan pelayanan terhadap nasabah Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo, maka penulis menarik kesimpulan diantaranya yaitu:

1. Kualitas pelayanan Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo terhadap nasabah termasuk golongan sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pegawai yang posisinya adalah garis terdepan atau garda depan yang sudah memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah. Dapat dilihat jika tingginya kualitas pelayanan tersebut dari kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaanya kepada pihak eksternal, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta membantu sesuai dengan yang keinginan nasabah, kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya, kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya antara nasabah dengan perusahaan dan memberikan perhatian kepada nasabah. Kepuasan Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo dapat dikatakan sudah mencapai Efektivitas kualitas pelayanan yang sangat baik.

2. Kepuasan nasabah yang telah ditunjukkan nasabah pada saat menggunakan jasa dan produk Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo termasuk golongan sangat baik atau sangat puas, yang artinya adalah para nasabah mendapatkan kepuasan secara maksimal saat menjadi nasabah Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo. Dapat dilihat bahwa kepuasan nasabah dari fasilitas yang diberikan oleh Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo, keramahmatan pegawai Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo, kecepatan dan ketepatan pelayanan, ketanggapan pegawai dalam permintaan nasabah, kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam memberi pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan melalui unsur-unsur diantaranya *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* yang diberikan oleh perusahaan untuk mendapatkan efektivitas pelayanan secara maksimal yang akan diberikan kepada nasabah agar nasabah merasa puas. Kepuasan nasabah disini dipengaruhi oleh faktor-faktor diantaranya harapan, kinerja, perbandingan, pengalaman serta konfirmasi dan dikonfirmasi. Berdasarkan perhitungan yang akumulasi dari data responden mengenai kepuasan nasabah berada diangka 5 yang artinya nasabah sangat puas dengan efektivitas kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo. Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo telah mengimplementasikan kepuasan nasabah secara efektivitas dengan penilaian yang sangat baik.

## **5.2 Saran dan Implikasi Penelitian**

### **5.2.1 Saran**

1. Peneliti selanjutnya, diharapkan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dan menambahkan variabel baru yang belum diteliti.
2. Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo harusnya lebih memperhatikan dalam hal Kecepatan pada proses pelayanan pada nasabah sehingga nasabah Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo semakin merasa puas dan semakin banyak nasabah yang akan merasa nyaman dalam bertransaksi di Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo.
3. Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo harus menciptakan citra perusahaan yang baik dimata masyarakat yang membuat nasabah merasa aman dan puas dengan memilih untuk bertransaksi di Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo

### **5.2.2 Implikasi Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian, implikasi yang dapat peneliti berikan untuk Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo mengenai efektivitas kualitas pelayanan yaitu dengan mengevaluasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan serta mengupayakan solusi mengenai kualitas pelayanan yang efektif. Dengan Bank Central Asia di Sidoarjo memperhatikan dalam hal kecepatan pada proses pelayanan dapat membuat nasabah akan merasa lebih nyaman saat bertransaksi dan Bank Central Asia di Sidoarjo dapat meningkatkan citra perusahaan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang efektif serta memberikan fasilitas yang

terjamin di masa pandemi ini dengan cara menyediakan protokol kesehatan diantaranya yaitu cek suhu, sterilisasi, menerapkan jaga jarak dan adanya pembatas antara karyawan dan nasabah. Kemudian Bank Central Asia di Sidoarjo juga dapat mengevaluasi dalam perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya pada bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan serta perhatian yang jelas terhadap nasabah sehingga nasabah merasa yaman dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

## DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, A. R. (2021). *Kualitas Pelayanan Nasabah, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah pada Bank Riau Kepri Capem Perawang*. Tugas Akhir, UHW Perbanas, Indonesia
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica*, 2(1), 49–63. diunduh tanggal 12 Juli 2022 <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Kurniawan, A. (2008). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Laudia, T. (2022). *Pengertian Efektivitas adalah Unsur Mencapai Tujuan, Ketahui Ukurannya*. 27 Januari. <https://hot.liputan6.com/read/4870774/pengertian-efektivitas-adalah-unsur-mencapai-tujuan-ketahui-ukurannya>
- Murti, S. G., Yulianto, E., & Kadarisman, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah (Survei pada Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Payne. (2011). *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)* (pertama). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Pramana, I., & Rastini, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(1), 706–733.
- Suharsimi, A. (2015). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono. (2016a). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono. (2016b). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Republik Indonesia. (2020). *Apakah Coronavirus dan COVID-19 itu?*. Kementerian Kesehatan. diakses pada tanggal 10 Juli 2022 dari <https://www.kemkes.go.id/folder/view/full-content/antsMenuHeader.html>
- Republik Inonesia (1998a) *Bank Umum*, Undang-Undang Nomor 10. Tahun 1998 tentang Perbankan. Jakarta
- Republik Inonesia (1998b) *Tujuan Bank*, Undang-Undang Nomor 10. Tahun 1998 tentang Perbankan. Jakarta