BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

a. Diketahui analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya dengan sikap Sangat Tidak Puas 0%, Tidak Puas 0%, Kurang Puas 0%, Puas 9,6% dan Sangat Puas 90,4%. Dapat dilihat dari hasil penelitian tersebut diartikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh teller di Bank BNI Undaan Surabaya adalah Sangat Puas.

b. Nilai gap dari variable kualitas pelayanan sebesar -0,48 dengan nilai rata – rata -0,096. Teller di Bank BNI Undaan belum mampu mencapai target yang harus di penuhi oleh perusahaan. Namun mereka masih mendapatkan nilai yang Sangat Puas. Gap tertinggi terletak pada variable tangible (bukti fisik) yaitu -0,14. Sedangkan pada variable reliability (kehandalan), responsivess (daya tanggap) daan emphaty (empati) mendaptakan nilai yang nyaris sempurna, dengan nilai -0,08 dan kemudian assurance (jaminan) dengan nilai -0,10. Semakin tinggi target nilai yang diberikan perusahaan maka semakin sulit tingkat pelayanan yang harus di lakukan

c. Hasil penelitian ini diperoleh dari *google form* kemudian diolah dengan Analisis Deskriptif yang penyajian datanya melalui table, grafik, diagram dan perhitungan mean, modus dan median. Lalu kemudian dicari kesenjangannya melalui *Gap Analysis* . Dengan berdasarakan dimensi kualitas pelayanan (X) yang Sangat Puas bisa menjadi tujuan dari Kepuasan Nasabah (Y) karena nilai *GAP* sangat kecil yaitu -0,48 dengan rata – ratanya - 0.096 .

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik saran sebagai berikut :

a. Diharapkan kepada teller Bank khususnya Bank Negara Indonesia (BNI) Undaan Surabaya untuk terus mempertahankan pelayanan yang telah diberikan sebab berdasarkan penelitian semua variable pelayanan teller telah berada pada kategori sangat baik namun belum mampu memenui target dari perusahaan, untuk kedepannya mempertahankan yang sudah baik dan memperbaiki untuk menjadi lebih baik.

b. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan variabel bebas lain, sehingga variabel yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen nasabah di Bank Negara Indonesia (BNI) Undaan Surabaya dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.