

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pelaksanaan kerja praktek pada Bab III, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam kenyataannya, beberapa konsep menyebutkan bahwa gambaran ke-5 dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang sering digunakan dalam *Service Quality* untuk menilai kualitas jasa/pelayanan, menyatakan bahwa ukuran kualitas jasa/pelayanan adalah kinerja dari jasa/pelayanan yang diterima oleh nasabah itu sendiri dan nasabah hanya akan dapat menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. Berbagai strategi-strategi telah dilakukan oleh sebagian bank salah satunya pada Bank Jabar Banten Cabang Suci Bandung yaitu dengan menggunakan :
  - a. Strategi Pemasaran Berkesinambungan (hubungan yang baik secara terus menerus dengan nasabah, tidak hanya dalam waktu jangka pendek tetapi berhubungan dalam jangka panjang).

- b. Strategi Pelayanan Prima (memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing).
  - c. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien dan Efektif.
2. Salah satu kontributor yang sering dipakai dalam mengembangkan pengukuran kualitas jasa/pelayanan adalah alat ukur kualitas layanan yaitu *Service Quality*. Dari skala ini, saya dapat mengevaluasi kualitas jasa/pelayanan, nasabah antara pelayanan yang mereka harapkan dengan persepsi atas pelayanan yang mereka terima (*Gap analisis*). Kepuasan nasabah adalah perasaan (feeling) yang dirasakan nasabah dari kinerja bank yang memenuhi harapan mereka. Namun ditinjau dari perspektif perilaku 'kepuasan nasabah' kini menjadi sesuatu yang kompleks. Perilaku setelah pemberian jasa bank akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas pada nasabah, maka kepuasan merupakan fungsi dari harapan nasabah atas produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan.

## 4.2 Saran

Setelah penulis melaksanakan kerja praktek di Bank Jabar Banten Cabang Suci Bandung, penulis dapat merasakan dan melihat secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh karyawan walaupun tidak secara keseluruhan namun dengan demikian penulis dapat merasakan sambutan suasana yang cukup menyenangkan dari faktor lingkungan maupun dari sambutan ataupun sikap karyawan di Bank Jabar Banten Cabang Suci Bandung.

Pada kesempatan penulis menyampaikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat dan berguna.

1. Agar semua nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan pada Bank Jabar Banten Cabang Suci Bandung, maka para petugas pelayanan (security, customer service, teller) setidaknya dalam memberikan pelayanan menggunakan strategi-strategi yang telah diberikan dengan mengacu pada skala pengukurannya. Dan bila ada seorang nasabah yang tidak merasa puas berikan empati, berikan pengertian dan tangani keluhannya dengan cepat dan tepat.
2. Agar nasabah merasa puas selalu, maka jalinlah hubungan harmonis antara nasabah dengan bank. Ciptakanlah loyalitas nasabah. Jika memberikan service quality yang paling terbaik maka nasabah juga akan merasa puas dan loyal dengan sendirinya.