

Kualitas Pelayanan	0,842	0,700	Reliabel
--------------------	-------	-------	----------

Sumber : data olahan SPSS

Berdasarkan tabel 5.46 di atas, terlihat bahwa nilai koefisien reliabilitas pada masing-masing variabel lebih besar dari nilai kritis 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan pada variabelnya masing-masing sudah reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan untuk mengukur seluruh variabel sudah memberikan hasil yang konsisten atau dapat diandalkan.

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

- Secara keseluruhan, jika dilihat dari dimensi dan rata-rata setiap aspeknya akan memunculkan persentase sebanyak 48,0% yang tidak puas dan 52,0% yang puas terhadap pelayanan. Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa nasabah puas akan pelayanan Bank BJB Cabang Tamansari. Akan tetapi, antara kepuasan dan ketidakpuasan hanya berbanding sedikit. Maka dari itu, penting untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan.
- Namun, hal ini diukur dari setiap aspek sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah tidak puas akan pelayanan Bank BJB Cabang Tamansari. Hal ini disebabkan karena dari setiap dimensi hanya terdapat 4 (empat) dimensi yang mengacu kepada kepuasan nasabah.
- Berdasarkan tabel rekapitulasi kepuasan responden terdapat 3 (tiga) aspek yang menduduki peringkat tertinggi dan mengacu kepada ketidakpuasan, yaitu pegawai Bank BJB memberi informasi tentang produk yang ada pada Bank BJB Cabang Tamansari, jam operasional Bank BJB Cabang Tamansari yang sesuai dengan yang dijanjikan Bank BJB Cabang Tamansari, dan nama baik Bank BJB Cabang Tamansari yang selalu terjaga sehingga membuat nasabah percaya terhadap Bank BJB Cabang Tamansari.
- Hal yang dikeluhkan sebenarnya tidak jauh berbeda dengan apa yang biasa dikeluhkan nasabah terhadap bank lain juga. Akan tetapi, ada baiknya Bank BJB Cabang Tamansari terus tetap meningkatkan kualitas layanan guna mewujudkan visi dan misi Bank BJB Cabang Tamansari.

#### **6.2 Saran**

Berdasarkan penjelasan yang tertera pada kesimpulan, maka saran saya adalah sebagai berikut :

1. Pegawai Bank BJB Cabang Tamansari harus mengikuti pelatihan karyawan terlebih dahulu mengenai produk apa saja yang ada pada Bank sehingga pegawai lebih mengetahui produk dan dapat menjelaskan secara detail kepada nasabah.

2. Jam operasional Bank BJB harus disesuaikan, apabila tutup pada jam 4 sore, maka nasabah juga berhak mendapat pelayanan sampai dengan jam tersebut. Namun, apabila yang bermasalah adalah kekurangan tenaga kerja pada saat jam tersebut sebaiknya mengambil tenaga kerja yang disewa atau mengadakan sanksi yang tertib terhadap karyawan yang pulang terlebih dahulu sebelum jam operasional usai.
3. Nama baik Bank BJB Cabang Tamansari juga harus selalu dijaga dengan cara mengiklankan kelebihan Bank BJB Cabang Tamansari, mengikuti ajang bakti social dan mendekatkan diri melalui acara-acara social sehingga tercipta citra yang baik pada Bank BJB Cabang Taman

### **DAFTAR PUSTAKA**

Basu, Swastha, Dan Irawan. 2005. Manajemen Pemasaran Modern. Liberty. Yogyakarta.

Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. Derema Jurnal Manajemen Vol.2 No 1, January 2007.

Hashem, Tareq. The Impact of Customer Relationship Marketing on Customer Satisfaction for the Banking Industry in Jordan. International Journal of Management Cases.

<http://jabar.antarane.ws.com/berita/54987/nasabah-bjb-peroleh-cenderamata-unik-hari-pelanggan>

<http://merlitafutriana.blogspot.co.id/p/validitas-dan-reliabilitas.html>

<https://winkonadi.wordpress.com/statistik-deskriptif/>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Statistika\\_deskriptif](https://id.wikipedia.org/wiki/Statistika_deskriptif)

<http://news.detik.com/suara-pembaca>

<https://navelmangelep.wordpress.com/2011/12/30/variabel-variabel-dalam-penelitian/>

Kotler, dan Armstrong, G. 2012, Principles of marketing. 13th Edition. Pearson Education Limited. England

Kotler, Philip dan Keller K.Lane. 2012. Marketing Management. Prentice Hall.

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian.

Lupiyoadi, Rambar dan A.Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisikedua. Salemba Empat, Jakarta.

Muhammad Djumhana. Hukum Perbankan di Indonesia. 2003. Citra Aditya Bakti. Bandung

Osman, Zahir, Ilham Sentosa. Journal Mediating Effect of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Rural Tourism. Vol 2 No 1, Januari 2013.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D). Bandung: Alfabeta.

Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar /RIN. Rineka Cipta.

Shofie, Yusuf. 2003. Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya. Citra Aditya Bakti. Bandung.

Ullah, Saif Malik. Journal Customer Satisfaction, Perceived Service Quality and Mediating Role of Perceived Value. Vol 4 no 1. 2012.

Ur, Naveed Rehman. Journal Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from the Restaurant Industry in Pakistan. Vol IX, issue 2/2012.