

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berikut ini merupakan beberapa kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, antara lain:

1. Berdasarkan hasil dari perhitungan servqual ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan saat ini sudah baik dan beberapa atribut sudah memenuhi harapan dari nasabah, namun masih terdapat atribut yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah yaitu atribut T1 mengenai tersedianya tempat parkir yang luas dan memadai dengan nilai *gap* -0,09. Kemudian atribut A15 mengenai kemudahan dalam menghubungi pegawai lewat telepon saat ada permasalahan dengan nilai *gap* -0,06.
2. Prioritas perbaikan dilakukan dari atribut T1 terlebih dahulu, dikarenakan memiliki *gap* terbesar yaitu -0,09 dan termasuk kedalam kategori *must-be*. Selanjutnya atribut A15 dengan *gap* -0,06 yang berkategori *attractive*.
3. Pada dasarnya kategori kategori kano *Must-be* (T1, T2, Rb7, Rs11, A13, E18, dan E19) merupakan atribut yang wajib ada menurut nasabah sehingga perusahaan harus menyediakannya dengan kinerja yang baik. Kemudian atribut yang masuk kedalam *one-dimentional* (T3, T4, Rb5, Rb6, Rb8, Rs10, A14, A16, dan E20) merupakan atribut yang berbanding lurus dengan kepuasan nasabah sehingga harus selalu ditingkatkan karena peningkatan dan penurunan atribut ini akan mempengaruhi kepuasan nasabah. lalu memasukkan atribut *attractive* (Rs9, Rs12, A15, dan E17) karena atribut ini tidak diekspektasikan nasabah namun jika tersedianya atribut ini akan meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan.

5.2. Saran

Berikut ini merupakan beberapa saran dari peneliti, antara lain:

1. Pihak perusahaan perlu mengevaluasi kualitas pelayanan setidaknya satu tahun sekali. Hal ini dikarena harapan dan keinginan setiap nasabah tidak selalu sama.

2. Pihak perusahaan dapat memprioritaskan perbaikan berdasarkan dari *gap* atribut *servqual* yang terbesar dahulu ataupun disesuaikan dengan kondisi perusahaan.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti atribut pelayanan lainnya dikarenakan masih banyak atribut yang belum teridentifikasi oleh peneliti maupun menambahkan metode penelitian yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

