

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dan hasil analisis data pada bab V, maka dapat diberikan suatu simpulan sebagai berikut.

1. Tingkat kepuasan nasabah yang mendapatkan pelayanan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar berdasarkan Indeks kepuasan rata-rata nasabah dari masing-masing kualitas pelayanan menunjukkan sebagian besar mempunyai nilai positif (puas), hanya atribut no. 18 dan no. 19 yang mempunyai nilai negatif (tidak puas) masing-masing adalah -1,20 dan -0,74. Secara keseluruhan indeks kepuasan rata-rata nasabah dari masing-masing atribut mempunyai nilai rata-rata sebesar 0,89 dapat dikategorikan puas.
2. Faktor-faktor yang perlu mendapatkan prioritas agar kepuasan nasabah meningkat pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar adalah atribut no. 3, peralatan mutakhir yang dimiliki oleh PT. Bank OCBC Denpasar, atribut no. 16, jaminan keamanan menyimpan uang, atribut no. 20, pelayanan tanpa memandang status sosial dan atribut no. 22, kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah
3. Implikasi kebijakan yang relevan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar dalam kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah PT. Bank OCBC NISP Denpasar harus selalu meningkatkan kinerjanya. Hal ini penting dilakukan, mengingat tingkat pelayanan yang memuaskan nasabah akan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan

hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan PT. Bank OCBC NISP Denpasar memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka. Semua manfaat tersebut pada gilirannya mengarah pada peningkatan daya saing berkelanjutan dalam organisasi yang mengupayakan pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven* sehingga PT. Bank OCBC NISP Denpasar akan tetap *survive* dan dapat lebih meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan jasa keuangan dari PT. Bank OCBC NISP Denpasar.

B. Saran-saran

Sesuai dengan simpulan hasil pembahasan, dapat diajukan saran-saran bagi PT. Bank OCBC NISP Denpasar adalah sebagai berikut.

1. Sebaiknya PT. Bank OCBC NISP Denpasar meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan cara memperbaiki atribut-atribut yang masih berada dibawah harapan konsumen menjadi sama atau melebihi harapan konsumen, sehingga tingkat kepuasan nasabah yang berada pada katagori agak kurang puas, agak puas dan puas dapat menjadi lebih baik lagi. Perlu dilakukan *survey* secara periodik mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat terus dilakukan perbaikan terhadap kekurangan-kekurangan yang ada.
2. Kesopanan karyawan dan perhatian karyawan terhadap keluhan nasabah tidak memuaskan nasabah, oleh karena itu sebaiknya pihak PT. Bank OCBC NISP Denpasar memberikan teguran kepada karyawan bersangkutan agar berusaha bersikap sopan kepada keluarga beserta keluarganya serta

menginstruksikan kepada karyawan agar segera menanggapi keluhan nasabah dengan cepat sehingga dengan demikian nantinya dapat menimbulkan *image* yang lebih baik bagi perusahaan.

3. Mengingat nasabah merupakan prioritas utama bagi perusahaan, maka diharapkan karyawan dapat menangani segala keluhan nasabah baik sifatnya bukti langsung, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati, agar kepuasan nasabah semakin meningkat.
4. Mengadakan pelatihan secara berkala kepada seluruh karyawan dari level terendah sampai tertinggi, agar mengetahui dengan jelas tentang perusahaan dan produk PT. Bank OCBC NISP Denpasar. Pelaksanaan pelatihan itu bisa dilaksanakan melalui kegiatan *indoor* ataupun *outdoor* untuk memperdalam wawasan dan kecakapan seluruh karyawan guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.





