

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Salah satu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan layanan *teller* (kepuasan berinteraksi dengan manusia) dibandingkan kepuasan layanan ATM (kepuasan berinteraksi dengan teknologi) terhadap kepuasan layanan bank secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Secara umum, kepuasan layanan *teller* dan kepuasan layanan ATM berpengaruh secara positif terhadap kepuasan layanan bank secara keseluruhan. Hal ini berarti peningkatan kepuasan layanan *teller* dan kepuasan layanan ATM akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan layanan bank secara keseluruhan, dan sebaliknya. Baik bagi nasabah bank Mandiri maupun BCA, nasabah laki-laki maupun perempuan, nasabah kelompok usia muda (20-35 tahun) maupun kelompok usia menengah (36-55 tahun) menunjukkan adanya hubungan positif antara kepuasan layanan *teller* dan kepuasan layanan ATM terhadap kepuasan layanan bank secara keseluruhan.
- b. Kepuasan layanan *teller* tidak terbukti memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan layanan bank secara keseluruhan dibandingkan kepuasan layanan ATM. Hal ini dikarenakan masyarakat sudah sangat terbuka terhadap kehadiran layanan ATM yang dipandang memiliki beberapa keunggulan dibandingkan layanan *teller* sehingga kepuasan layanan ATM memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap kepuasan layanan bank secara keseluruhan. Dengan demikian, di era yang menuntut kecepatan dan kepraktisan seseorang sudah semakin terbuka dan menjadi terbiasa berinteraksi dengan teknologi dibandingkan dengan manusia ketika melakukan transaksi keuangan. Lebih lanjut, kontribusi kepuasan layanan ATM yang lebih besar terhadap kepuasan layanan bank secara keseluruhan ditunjukkan oleh nasabah bank Mandiri, nasabah laki-laki, nasabah kelompok usia muda (20-35 tahun), dan nasabah kelompok usia menengah (36-55

tahun). Namun hubungan yang kebalikannya ditunjukkan oleh nasabah perempuan dimana kepuasan layanan *teller* memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan layanan bank secara keseluruhan dibandingkan kepuasan layanan ATM. Hal ini dikarenakan nasabah perempuan lebih menyukai berinteraksi dengan manusia dibandingkan teknologi ketika melakukan transaksi keuangan.

- c. Kepuasan berbagai *service delivery channel* antara bank Mandiri dan BCA tidak terbukti menunjukkan adanya perbedaan. Secara umum, nasabah bank Mandiri dan BCA sama-sama puas terhadap performa layanan perbankan yang diberikan oleh masing-masing bank. Namun apabila tingkat kepuasan setiap dimensi *service quality* antar bank dibandingkan terlihat bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara nasabah bank Mandiri dan BCA dalam hal kenyamanan kantor cabang dan perhatian *teller* dimana nasabah bank Mandiri merasa lebih puas dibandingkan nasabah BCA.
- d. Kepuasan berbagai *service delivery channel* antara laki-laki dan perempuan tidak terbukti menunjukkan adanya perbedaan. Secara umum, baik nasabah laki-laki maupun perempuan sama-sama merasa puas terhadap performa layanan perbankan yang diberikan oleh masing-masing bank. Namun apabila setiap tingkat kepuasan dimensi *service quality* antar gender dibandingkan terlihat bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara nasabah laki-laki dan perempuan dalam hal terjangkaunya lokasi ATM dan layanan ATM yang lengkap dimana nasabah perempuan merasa lebih puas dibandingkan nasabah laki-laki.
- e. Kepuasan berbagai *service delivery channel* antara kelompok usia muda (20-35 tahun) dan kelompok usia menengah (36-55 tahun) tidak terbukti menunjukkan adanya perbedaan. Secara umum, baik nasabah kelompok usia muda (20-35 tahun) maupun kelompok usia menengah (36-55 tahun) sama-sama merasa puas terhadap performa layanan perbankan yang diberikan oleh masing-masing bank. Namun apabila tingkat kepuasan setiap dimensi *service quality* antar kelompok usia dibandingkan terlihat bahwa terdapat perbedaan

kepuasan antara nasabah kelompok usia muda (20-35 tahun) dan kelompok usia menengah (36-55 tahun) dalam hal kemudahan menggunakan layanan *SMS banking* dimana nasabah kelompok usia menengah merasa lebih puas dibandingkan nasabah kelompok usia muda.

6.2 Saran

Perbaikan dan peningkatan *service quality* merupakan hal yang harus dilakukan terus menerus agar nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan dan pada akhirnya akan terbangun loyalitas nasabah. Terkait dengan penelitian yang telah dilakukan, pihak manajerial bank disarankan untuk memprioritaskan perbaikan dan peningkatan *service quality* sebagai berikut:

- a. Memperbaiki performa *service quality* layanan ATM, yaitu dengan:
 - meningkatkan keamanan kartu ATM melalui penambahan fitur *chip* pada kartu
 - melakukan *maintenance* secara berkala terhadap mesin-mesin ATM dan meremajakan mesin-mesin ATM lama
 - memastikan kecukupan jumlah uang yang tersedia di mesin-mesin ATM sesuai kebutuhan masyarakat
- b. Memperbaiki performa layanan kantor cabang yaitu dengan:
 - mengoperasikan jumlah loket sesuai kebutuhan nasabah sehingga tidak lagi terjadi antrian panjang
 - menentukan standar waktu lama pelayanan nasabah
- c. Memperbaiki dan meningkatkan performa layanan nasabah (*customer service*) yaitu dengan bersifat responsif terhadap keluhan dan mampu menyelesaikan masalah dalam waktu singkat

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin berpengaruh terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan. Sehubungan dengan hal tersebut, beberapa hal yang dapat dipertimbangkan dalam penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

- a. Diperlukan penelitian lanjutan yang mempertimbangkan besarnya pengaruh kepuasan layanan *SMS banking*, *phone banking*, dan *internet banking* terhadap kepuasan layanan bank secara keseluruhan baik pengaruh masing-masing *delivery channel* maupun pengaruhnya secara bersama-sama.
- b. Diperlukan penelitian lanjutan yang mengkaitkan antara kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah serta kecenderungan perilaku untuk beralih pada bank lain (*consumer switching behavior*).
- c. Diperlukan penelitian lanjutan dengan jumlah sampel lebih besar dan mencakup nasabah bank lain, tidak hanya bank Mandiri dan BCA. Selain itu, juga perlu dipertimbangkan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan cakupan wilayah geografis yang lebih luas.

