

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini didasari atas penelitian terdahulu mengenai pengaruh *Customer Orientation of Service Employee (COSE)* dan *Relationship Benefit* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan diolah dengan menggunakan *smartPLS*. Kuesioner disebarikan kepada 165 responden yang menjadi nasabah prioritas Bank BTN Cabang Padang. Berdasarkan hasil pengujian SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan *smartPLS* maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *Customer Orientation of Service Employee (COSE)* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah prioritas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat customer orientation of service employee pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Tabungan Negara cabang Padang.
2. *Relationship Benefit* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah prioritas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tingginya tingkat relationship benefit pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Tabungan Negara cabang

Padang dan juga akan berdampak pada loyalitas nasabah dalam menggunakan tabungan produk-produk pada bank BTN.

3. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas nasabah prioritas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan nilai kepuasan yang dirasakan oleh nasabah prioritas pada Bank Tabnunga Negara (Persero) Tbk cabang Padang akan berdampak pada Loyalitas nasabah dalam menggunakan berbagai macam produk investasi pada Bank BTN.

5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh. Maka ditemukan beberapa implikasi yang bermanfaat bagi manajemen Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Padang. Implikasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dalam meningkatkan nilai penerapan *Customer Orientation of Service Employee* (COSE) dalam melayani nasabah prioritas Bank Tabungan Negara cabang Padang agar dapat menciptakan kepuasan pada nasabah, yaitu pihak manajemen bank lebih focus dalam memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank yang mana pelayanan lebih berorientasi kepada pelanggan. Selain itu pihak manajemen bank juga harus lebih meningkatkan nilai motivasi yang ada pada pegawai bank untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah, misalnya cepat tanggap dalam menanggapi, dan memberikan informasi kepada nasabah, menyelesaikan

kebutuhan transaksional hingga tuntas dan meningkatkan perhatian khusus kepada nasabah baik dari segi apapun.

2. Dalam menciptakan manfaat hubungan atau *Relationship Benefit* antara nasabah dengan Bank Tabungan Negara cabang Padang, bank dapat memenuhi segala kebutuhan nasabah dengan menerapkan berbagai pelayanan yang dapat memberikan manfaat kepada nasabah dan meyakinkan nasabahnya agar dapat percaya terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh bank. Misalnya dengan memberikan edukasi dan *coaching* kepada nasabah secara perlahan-lahan bahwa keamanan dari bank terhadap dana yang dimiliki di bank memiliki tingkat keamanan yang tinggi.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah diselesaikan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga menjadi tugas peneliti dimasa datang untuk menyempurnakannya. Keterbatasan tersebut adalah peneliti hanya menyebarkan kuesioner kepada nasabah prioritas Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Padang, dengan kriteria nasabah yang masih aktif dan memiliki saldo >250 juta.

5.4 Saran-Saran

5.4.1 Bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Padang

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis memberikan beberapa saran kepada pihak Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, sebagai berikut:

1. Bank Tabungan Negara cabang Padang dapat melakukan survei secara berkala melalui nasabah, sehingga dapat mengetahui seberapa besar nasabah dapat merasa puas, percaya dan setia terhadap Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Padang.
2. Sebaiknya pihak Bank Tabungan Negara cabang Padang dapat meningkatkan COSE yang dimilikinya selama ini karena berdasarkan pada hasil penelitian ini terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabahnya. Misalnya dengan memberikan perhatian lebih terhadap kebutuhan nasabah, menyediakan informasi yang cepat sehingga nasabah akan menjadi loyal dikemudian hari, dan menyelesaikan secara tuntas penanganan financial dari nasabah tersebut.
3. Bagi Bank Tabungan Negara cabang Padang hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai sebuah tambahan informasi dalam menyusun strategi bisnisnya, khususnya dalam strategi *relationship marketing*. Bank Tabungan Negara cabang Padang tidak boleh hanya berdiam diri dan puas dengan hasil yang ada sebab bank pesaing juga akan terus

meningkatkan kualitas perusahaannya dan sewaktu-waktu dapat merebut pelanggan yang dimiliki oleh Bank Tabungan Negara cabang Padang.

5.4.2 Bagi Peneliti yang Akan Datang

1. Diharapkan peneliti yang akan datang untuk dapat mengembangkan variabel lain selain dari variabel *Customer Orientation of Service Employee (COSE)*, *Relationship Benefit* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di masa yang akan datang.
2. Diharapkan pada penelitian yang akan datang menggunakan variabel penunjang lainnya selain dari variabel yang digunakan pada penelitian ini.
3. Diharapkan peneliti yang akan datang menambahkan variabel lain, seperti adanya variabel intervening dan variabel moderating.
4. Diharapkan penelitian yang akan datang, mendapatkan informasi dan tanggapan mengenai produk tabungan dari pihak *Branch Manager* bank.

