

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan KPR Bank BTN Cabang Padang saat sekarang ini masih memiliki kekurangan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan *servqual* (gap) seluruh indikator. Terdapat 5 indikator yang memperoleh nilai *servqual* (gap) bernilai negatif. Artinya, lima indikator tersebut membutuhkan perhatian lebih dari pihak perusahaan. Adapun kelima indikator yang memperoleh nilai *servqual* (gap) negatif yaitu indikator, karyawan dapat memberikan pemahaman terkait sistem bunga KPR yang diberlakukan oleh bank dengan baik, karyawan selalu memberikan pemberitahuan secara tertulis terkait adanya perubahan selama masa pelunasan kredit, pelayanan KPR secara online mudah diakses melalui website, proses klaim, asuransi yang mudah, biaya administrasi pengajuan KPR terjangkau. Selain itu, untuk perhitungan nilai *servqual* (gap) per dimensi didapatkan hasil bahwa, untuk dimensi *reliability* memperoleh hasil *servqual* terendah. Itu berarti, dimensi *reliability* menjadi dimensi utama yang harus diprioritaskan.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode QFD diketahui bahwa, terdapat 6 usulan perbaikan yang dirancang dalam memperbaiki kualitas pelayanan KPR Bank BTN Cabang Padang, yaitu : memberikan pelatihan kepada karyawan sehingga lebih cepat dan tepat dalam memberikan informasi, mempromosikan penggunaan pelayanan yang berbasis web, memberikan pemberitahuan secara tertulis terkait adanya

perubahan kesepakatan selama masa pelunasan kredit, memberikan fitur diskon (potongan harga) pada biaya administrasi, menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan pihak asuransi, dan menciptakan karyawan yang lebih cekatan dalam menanggapi keluhan nasabah. Adapun indikator usulan perbaikan yang menjadi prioritas utama dari perusahaan, adalah indikator memberikan pelatihan kepada karyawan, sehingga lebih cepat dan tepat dalam memberikan informasi.

5.2 Saran

Saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Pengukuran kualitas layanan yang dilakukan dapat mencakup untuk semua jenis kredit.
2. Pengukuran kualitas layanan yang dilakukan dapat menyebar secara merata keseluruh bank di kota Padang.

