

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Sebagai kesimpulan umum dari hasil penelitian ini, bahwa keterikatan nasabah terhadap Lima Bank Umum Nasional Kota Padang di pengaruhi oleh *Servqual* dan *Customer Relationship Management* melalui kepuasan nasabah sebagai faktor mediasi. Kesimpulan secara khusus adalah sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kinerja Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang. Kinerja pelayanan yang direfleksikan oleh *Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance* terbukti tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Umum Nasional di Kota Padang.
2. Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara *Customer Relationship Management* terhadap kepuasan Nasabah pada Bank Umum Nasional di Kota Padang. *Customer Relationship Management* yang direfleksikan oleh *ITC, Trust, Adaptation, Communication, Co-operation, Atmosphere*. terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang
3. Terdapat pengaruh yang positif signifikan Kinerja Pelayanan Nasabah terhadap keterikatan nasabah pada Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang. *Servqual* yang direfleksikan oleh *Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap keterikatan nasabah pada Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang
4. Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara Manajemen Kerelasiaan Nasabah terhadap keterikatan nasabah pada Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang. *Customer Relationship Management* yang direfleksikan oleh *Tanggibles, Emphaty,*

Reliability, Responsiveness, Assurance, terbukti berpengaruh signifikan terhadap keterikatan nasabah pada Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang

5. Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara Kepuasan Nasabah terhadap keterikatan nasabah pada Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang dengan Kepuasan Nasabah yang direfleksikan oleh *Tanngibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*. terbukti berpengaruh signifikan terhadap Keterikatan Nasabah pada Lima Bank Umum Nasional Kota Padang .
6. Terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan kinerja pelayanan nasabah terhadap keterikatan nasabah pada Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang dengan kepuasan nasabah sebagai variable mediasi. *Servqual* berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah lebih besar dari total pengaruh kinerja pelayanan terhadap keterikatan nasabah.
7. Terdapat pengaruh tidak langsung signifikan *Customer Relationship Management* terhadap keterikatan nasabah pada Lima Bank Umum Nasional Kota Padang dengan kepuasan Nasabah sebagai mediasi. Nilai pengaruh langsung variabel *Customer Relationship Management* terhadap keterikatan nasabah pada Gambar 6 dan Tabel 5.16. Sementara nilai total pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap keterikatan nasabah melalui variabel Kepuasan Nasabah berdasarkan Nilai pengaruh langsung *Customer Relationship Management* terhadap kepuasan nasabah lebih besar dari total pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap keterikatan nasabah melalui variabel Kepuasan Nasabah

6.2. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, ditemukan beberapa implikasi yang bermanfaat agar keterikatan nasabah lebih meningkat. Oleh sebab itu beberapa bentuk implikasi yang bisa membantu dalam meningkatkan kinerja pelayanan,

managemen kerelasian nasabah, kepuasan nasabah dan keterikatan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja pelayanan karena mempengaruhi kepuasan nasabah yang berimplikasi pada keterikatan nasabah dengan memperhatikan dimensi yang membentuk kinerja pelayanan yaitu *Tanggibles*, *Empati*, *kehandalan*, *Responsif* dan *Assurance*. Secara umum manajemen lima Bank umum di Kota Padang harus terus menerus fokus untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan. Adapun yang harus mendapat perhatian dan peningkatan pada aspek *tangibles* adalah pada peningkatan tingkat perhatian petugas Bank dalam menangani keinginan nasabah, tingkat kepedulian petugas Bank untuk selalu bersikap simpatik yang diwujudkan dalam gerak dan tutur kata, dan tingkat keluwesan sikap petugas Bank dalam mengakomodir kemauan nasabah. Sementara perhatian dan peningkatan lainnya pada aspek *reliability* adalah seperti pada perbaikan dan peningkatan tingkat ketetapan petugas Bank dalam memenuhi janji kepada Nasabah, tingkat kehandalan petugas Bank dalam proses pelayanan jasa, serta kemampuan petugas Bank dalam melayani nasabah. Aspek *responsiveness* yang harus mendapatkan perhatian dan peningkatan terutama peningkatan dalam Kesigapan petugas keamanan dalam membantu nasabah. Kinerja pelayanan lain yang harus diperhatikan dan ditingkatkan adalah pada aspek *assurance*, yaitu peningkatan tingkat pengetahuan petugas Bank mengenai produk yang ditawarkan, Keramahan pegawai dalam melayani nasabah, Kesopanan pegawai, dan tingkat keamanan nasabah dari gangguan kejahatan. Sehingga pihak Bank harus terus melakukan inovasi-inovasi perbaikan seperti dengan training atau pelatihan- pelatihan guna memastikan nasabah hanya dengan kualitas kinerja terbaik yang akan mampu membuat nasabah puas. Dari hasil penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan merupakan faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang akhirnya sangat mempengaruhi pada keterikatan nasabah.

2. Meningkatkan serta membangun reputasi manajemen kereliasan nasabah secara terus menerus secara berkelanjutan karena mempengaruhi kepuasan nasabah yang berimplikasi pada keterikatan nasabah dengan memperhatikan dimensi yang membentuk manajemen kereliasan nasabah yaitu *ICT, Trust, adaptation, Commitment, cooperation,* dan *atmosphere*. Adapun aspek *Information dan Communication Tehcnology (ICT)* dalam manajemen kereliasan nasabah pada Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang yang harus mendapat perhatian dan peningkatan adalah pada tingkat kemudahan nasabah dalam memperoleh informasi terbaru dari Bank, baik melalui fitur aplikasi Bank dari android maupun *microsof*. Semntara aspek *adaptation* yang harus diperhatikan dan ditingkatkan adalah pada tingkat komitmen Bank yang tinggi terhadap nasabah dan tingkat komitmen Bank dalam menyelesaikan segala permasalahan nasabah. Aspek *commitment* yang harus ditingkatkan adalah pada tingkat komitmen yang tinggi yang dlakukan Bank pada nasabah dan komitmen Bank untuk menyelesaikan segala permasalahan nasabah. Aspek *cooperation* yang harus ditingkat adalah pada tingkat pelayanan Bank yang lebih kooperatif dalam menangani keluhan atau masalah nasabah. Sehingga dengan perbaikan dan peningkatan aspek-aspek kereliasan reputasi dari Perbankan khususnya lima Bank Umum Nasional di Kota Padang yang lebih baik akan terbentuk melalui serangkaian strategi-strategi reputasi melalui pelayanan yang lebih berkualitas, kinerja perbankan yang *actractive* baik dari sisi kinerka pelayanan maupun manajemen kereliasan nasabah secara berkesinambungan. Pada dimensi *ICT* terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi terbaru dari Bank, baik melalui aplikasi dari android maupun microsoft. Dimensi *Adaptation* tingkat komitmen Bank yang tinggi terhadap nasabah, tingkat komiten Bank dalam menyelesaikan segala permasalahan nasabah begitu juga pada dimensi *commitment* yang tinggi yang dilakukan Bank pada nasabah, komitmen Bank untuk menyelasakan segala permasalahan. Sedangkan dimensi

Co-Operation seperti pelayanan Bank kooperatif dalam menyelesaikan permasalahan nasabah. Dimensi yang disebutkan diatas memiliki skor rata-rata yang rendah bila dibandingkan dengan indikator lain yang terdapat pada Manajemen Kerelasiaan Nasabah. Perbaikan pelayanan dari indikator tersebut akan mempengaruhi nasabah, keterbukaan informasi dan lain-lainnya. Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang hendaknya lebih meningkatkan secara terus menerus serta mempertahankan Manajemen Kerelasiaan nasabah yang nantinya akan mempengaruhi pada Keterikatan Nasabah.

3. Meningkatkan kepuasan nasabah karena mampu memediasi pengaruh kinerja pelayanan dan manajemen kerelasiaan nasabah terhadap keterikatan nasabah. Adapun aspek kepuasan nasabah yang harus diperhatikan dan ditingkatkan adalah pada kepuasan nasabah pada cabang Bank, yaitu dengan peningkatan kondisi Anjungan Tunai Mandiri dikantor cabang. Sementara perhatian dan peningkatan pada kepuasan nasabah atas pengelolaan nomor rekening, yaitu dengan peningkatan pada tingkat penyesuaian biaya administrasi. Aspek kepuasan atas penanganan inkuri yaitu dengan peningkatan ketepatan jawaban staf bank melalui *call center*, ketepatan jawaban staf Bank atas pertanyaan nasabah secara langsung dikantor Bank, kemudahan menghubungi *customer service*, kecepatan merespon atas surat yang di ajukan, dan ketepatan penanganan komplain. Peningkatan pada kepuasan atas kualitas staf pelayanan yaitu pada Pengetahuan staf, sehingga pertanyaan nasabah, tingkat kecerdasan dan professional, mengenai transaksi Bank dapat terjawab secara tepat, Ketetapan staf Bank dalam memberikan saran kepada nasabah mengenai seputar transaksi Bank penggunaan produk Bank, tingkat perhatian pada permasalahan nasabah, dan Kecepatan dalam menangani transaksi. Sehingga dengan menjaga secara terus menerus dan berusaha dalam meningkatkan kepuasan nasabah manajemen kerelasiaan nasabah terhadap keterikatan nasabah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dalam memberikan ketepatan jawaban staf Bank melalui

call center, follow up pada nasabah apabila kontak terputus dan kecepatan dalam waktu antrian begitu juga terhadap kepuasan secara keseluruhan siap menggunakan produk Bank yang lain pada Bank yang sama. Menerapkan prinsip keterbukaan dalam layanan akan semakin meningkatkan kepercayaan dari pelanggan. Manajemen lima Bank Umum Nasional di Kota Padang sebaiknya terus berupaya meningkatkan kepuasan nasabah karena mampu sebagai memediasi pengaruh Kinerja Pelayanan dan Manajemen Kereliasian nasabah yang berimplikasi terhadap Keterikatan Nasabah sehingga mendapat kepercayaan pada pelanggan atau nasabah Bank. Begitu juga terhadap keterikatan nasabah yang perlu di perhatikan dan diupayakan peningkatannya untuk lebih baik lagi pihak Bank tempat menabung agar meningkatkan secara lebih dan memperhatikan supaya nasabah memiliki integritas yang lebih baik sebagai nasabah pada lima Bank Umum Nasional di Kota Padang.

4. Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang harus terus-menerus melakukan evaluasi secara berkala, untuk memastikan manajemen kereliasian yang terbentuk dari kualitas hubungan yang telah dibangun sesuai dengan rencana Bank. Salah satu tantangan dalam mengelola kepercayaan nasabah adalah dengan menjaga kepercayaan nasabah, apabila faktor *trust, commitment satisfaction* dari Bank sudah berkurang maka nasabah akan menghentikan dalam menggunakan jasa Bank tersebut. Hal ini akan tentu akan berdampak besar bagi kondisi lima Bank Umum Nasional yang ada di Kota Padang. Terlebih Lima Bank Umum sudah diketahui sudah melakukan pelayanan yang baik namun masih ada yang perlu untuk tingkatkan dan di jaga terus menerus untuk mencapai hasil yang lebih baik.

6.3. Saran Untuk Peneliti Lebih lanjut

Berdasarkan pengalaman yang di hadapi oleh peneliti selama melakukan proses penelitian, maka peneliti sangat menyadari bahwa hasil dari penelitian ini tidak sempurna dan

banyak memiliki keterbatasan yang mungkin akan mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh sebab itu, keterbatasan ini diharapkan diperhatikan untuk peneliti selanjutnya. Penelitian ini memiliki keterbatasan dari beberapa aspek seperti kajian penelitian tentang teori, Variabel dan model penelitian, sedangkan aspek metodologi seperti pemilihan sampel, metode analisis. Penelitian ini berfokus pada Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya terhadap Keterikatan Nasabah perlu dikaji lebih dalam lagi, baik dari segi populasi atau produk lain yang ditawarkan oleh Bank. Mungkin dengan menggunakan sampel atau populasi yang berbeda dan lebih banyak akan menghasilkan penelitian yang berbeda.

1. Faktor lain masih banyak yang mempengaruhi keterikatan nasabah selain variabel-variabel pada penelitian ini, masih ada variabel lain yang akan mempengaruhi keterikatan nasabah yaitu 46%, seperti citra Bank, komunikasi pemasaran, inovasi dan faktor lainnya agar diteliti lebih lanjut, karena mungkin saja faktor-faktor lain selain yang ada pada penelitian ini memiliki pengaruh dominan dalam meningkatkan keterikatan nasabah pada Dana Pihak Ketiga pada Perbankan Umum Nasional di Kota Padang.
2. Pada penelitian ini variabel yang paling dominan mempengaruhi keterikatan nasabah adalah kepuasan nasabah, sementara variabel yang paling rendah pengaruhnya adalah kinerja layanan, sehingga untuk penelitian selanjutnya kemungkinan akan menghasilkan temuan yang berbeda, apabila ditambahkan variabel inovasi sebagai variabel *independent* yang kemungkinan akan menjadi variabel yang dominan pada kepuasan nasabah dan keterikatan nasabah.
3. Hasil penelitian ini dapat juga diterapkan pada instansi atau perusahaan jasa lainnya, misalnya perusahaan asuransi (*insurance*), perusahaan-perusahaan yang bergerak di sektor bisnis keuangan (*Financial*) non Bank, perusahaan penerbangan (*airline*) di Indonesia, dan lain-lain.

4. Penelitian ini dilakukan hanya pada nasabah Lima Bank Umum , yaitu nasabah Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang. Andaikan penelitian ini di lakukan pada Pegawai Negeri dan pegawai swasta mungkin akan menghasilkan suatu temuan dengan hasil yang berbeda.

