

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis yaitu mengenai pengaruh kepercayaan nasabah, penanganan keluhan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (KC Gading Boulevard Jakarta). Dari hasil pengujian menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepercayaan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Maka dari itu dapat disimpulkan jika pada BRI KC Gading Boulevard menerapkan beberapa faktor dalam kepercayaan nasabah yaitu *integrity, competence, consistency, loyalty dan openness* dengan baik, maka nasabah akan merasa puas.

2. Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Maka dari itu dapat disimpulkan jika pada BRI KC Gading Boulevard menerapkan beberapa faktor dalam penanganan keluhan yaitu *empathy terhadap nasabah yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan dan kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi perusahaan dengan baik*, maka nasabah akan merasa puas.

3. Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Maka dari itu dapat disimpulkan jika pada BRI KC Gading Boulevard menerapkan beberapa faktor yaitu *personality, reputation, value dan corporate* dengan baik, maka nasabah akan merasa puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bank Rakyat Indonesia khususnya BRI KC Gading Boulevard, diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan nasabah. Kepercayaan nasabah merupakan hal yang penting dalam bidang perbankan agar dapat menjalankan kegiatan usahanya dengan baik dan menjaga kepuasan nasabah.

Pada penelitian ini terbukti bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Agar kepuasan nasabah semakin tinggi, maka kepercayaan nasabah terhadap Bank Rakyat Indonesia juga hendaknya lebih ditingkatkan, yang dapat dilakukan oleh karyawan Bank Rakyat Indonesia dengan cara sebagai berikut:

- a. Menjunjung tinggi nilai kejujuran atau integritas perusahaan.
 - b. Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sehingga mampu mengelola lembaga dengan baik
 - c. Meningkatkan kehandalan dan memberi pertimbangan dengan baik dalam menangani berbagai situasi.
 - d. Selalu melindungi, mengayomi dan memelihara hubungan sebaik mungkin dengan nasabah.
 - e. Selalu bersedia memberikan gagasan dan informasi secara berkala.
2. Bank Rakyat Indonesia khususnya BRI KC Gading Boulevard, diharapkan mampu memperbaiki penanganan keluhan. Pada penelitian ini terbukti bahwa penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Apabila penanganan keluhan semakin ditingkatkan, maka kepercayaan nasabah terhadap Bank Rakyat Indonesia juga akan semakin tinggi. Hal yang dapat dilakukan untuk memperbaiki penanganan keluhan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:
 - a. Karyawan Bank Rakyat Indonesia hendaknya bersikap lebih sabar dan memberikan perhatian pada saat nasabah memberikan komplain atau keluhan.

- b. Karyawan Bank Rakyat Indonesia hendaknya dapat menangani dan menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tepat.
 - c. Karyawan Bank Rakyat Indonesia dapat bertindak adil dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
 - d. Bank Rakyat Indonesia hendaknya dapat memberikan kemudahan dalam pengajuan keluhan atau komplain.
3. Bank Rakyat Indonesia khususnya BRI KC Gading Boulevard, diharapkan mampu meningkatkan citra perusahaan. Pada penelitian ini terbukti bahwa citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Untuk lebih meningkatkan citra perusahaan Bank Rakyat Indonesia dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:
- a. Bank Rakyat Indonesia dapat meningkatkan tanggung jawab sosial dengan baik
 - b. Bank Rakyat Indonesia memberikan kinerja keamanan transaksi yang baik dan pelayanan yang memuaskan
 - c. Karyawan Bank Rakyat Indonesia selalu peduli, cepat dan tanggap terhadap permintaan nasabah.

