

B A B V
S I M P U L A N D A N S A R A N

5.1. Sim pulan

Berdasarkan hasil analisis, maka penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Fronliner di PT.Bank Rakyat Indonesia secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Kualitas Pelayanan Frontliner secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini dinyatakan dengan persamaan regresi. Selanjutnya dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 74,4 % variabilitas mengenai Kepuasan Nasabah terhadap PT.Bank Rakyat Indonesia dapat dinilai dari Kualitas Pelayanan Frontliner, sedangkan sisanya sebesar 25,6 % dipengaruhi oleh variabel lain, seperti : Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, Kompensasi, kepemimpinan, dan Produktifitas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan frontliner berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan nasabah.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, keterbatasan dan simpulan pada akhirnya peneliti merekomendasikan beberapa hal yang perlu dicermati pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain :

1. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia yang memperhatikan Kualitas Pelayanan Frontliner dalam rangka meningkatkan Kepuasan Nasabah diharapkan terus

melaksanakan strategi tersebut dengan memperbaiki beberapa kekurangan antara lain: memperhatikan advertising atau iklan yang bagian dari promosi untuk memberikan pengakuan produk pada nasabah yang menggunakan produk yang dipasarkan PT. Bank Rakyat Indonesia tentunya juga dengan memperhatikan penetapan standar harga/nilai dari masing-masing tabungan, tentunya perlu revisi dengan memperhatikan kondisi dari minat nasabah serta perilaku nasabah dalam menggunakan produk.

2. Bagi perusahaan yang sejenis dapat mengadopsi strategi ini dalam rangka peningkatan Kepuasan Nasabah demi kemajuan bersama dan mendukung kemajuan daerah.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel yang lain.