

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang peneliti dapatkan setelah analisis dan pembahasan berdasarkan data yang ada pada kepuasan pelanggan mesin CS digital Bank BCA di DKI Jakarta:

1. Dalam penelitian ini, diketahui bahwa peningkatan kepuasan pelanggan Bank BCA di DKI Jakarta lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dari mesin CS digital secara positif dan signifikan. Hal ini karena terlihat dari tingginya nilai dari hasil uji indikator reliabilitas yaitu mesin CS digital dapat berguna sebagaimana fungsinya seperti pelayanan mencetak kartu ATM, registrasi *e-banking*, serta lupa PIN dan juga berguna dalam 24 jam. Maka penelitian ini memiliki kesimpulan mengenai kualitas pelayanan bahwa: hasil analisisnya sejalan dengan hipotesis penelitian yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Pengaruh yang positif dan signifikan juga mampu diberikan oleh efektivitas pelayanan mesin CS digital Bank BCA terhadap kepuasan pelanggannya di DKI Jakarta. Dapat dilihat dari hasil analisis bahwa pelanggan menilai mesin CS digital Bank BCA bersifat *user-friendly* dan beroperasi selama 24 jam sesuai dengan tujuan dari adanya mesin CS digital ini. Hal tersebut juga sesuai dengan hipotesis penelitian ini yaitu adanya pengaruh efektivitas pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Terakhir, pengaruh variabel kualitas pelayanan dan efektivitas pelayanan secara simultan juga berhasil diuji oleh peneliti karena peneliti mendapatkan hasil yang positif dari pengujian pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat dikatakan bahwa Bank BCA berhasil memerhatikan hal-hal utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan di DKI Jakarta dalam pelayanan basis digital, yaitu Bank BCA mampu melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang maksimal di era digital serta mencapai tujuannya.

## V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka saran yang dapat dilakukan untuk BCA dan penelitian selanjutnya ialah:

1. PT Bank Central Asia, Tbk sebaiknya menjadikan kualitas pelayanan mesin CS digital sebagai fokus utama untuk dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, terutama kegunaan dari mesin itu sendiri sesuai dengan fungsinya, agar pelanggan dapat merasa puas sebagaimana fungsi dari adanya pelayanan sebagai produk utama dari perusahaan jasa. Khususnya fokus pada mesin yang secara 24 jam dapat dirasakan kegunaannya oleh pelanggan.
2. PT Bank Central Asia, Tbk juga sebaiknya dapat lebih meningkatkan efektivitas pelayanannya seperti memperhatikan mesin CS digital agar dapat beroperasi sebagaimana klaimnya yaitu *user-friendly* dan dapat beroperasi selama 24 jam. Karena dengan tercapainya tujuan dari suatu program/pelayanan, berarti program/pelayanan yang ada telah bersifat efektif. Dengan adanya kesesuaian antara klaim dengan apa yang dirasakan pelanggan, maka kepuasan akan tercapai.
3. Kepada peneliti selanjutnya yang akan membahas kepuasan pelanggan, peneliti menyarankan untuk menambahkan variabel lain dalam penelitiannya, agar pengaruh lain terhadap kepuasan pelanggan dapat diketahui. Variabel lain yang dapat peneliti sarankan ialah misalnya citra merek dengan adanya mesin CS digital ini dan variabel lainnya. Serta disarankan juga untuk menambah jumlah responden dengan cakupan wilayah yang lebih luas agar kepuasan pelanggan dapat lebih diketahui.