

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengaruh variabel *knowledge management*, kompetensi karyawan, dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia maka dapat disimpulkan bahwa mengacu pada hasil penelitian, dapat diketahui dan dibuktikan bahwa variabel *Knowledge Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Rakyat Indonesia, mengacu pada hasil penelitian, dapat diketahui dan dibuktikan bahwa variabel Kompetensi Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Rakyat Indonesia, mengacu pada hasil penelitian, dapat diketahui dan dibuktikan bahwa variabel Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Rakyat Indonesia, dan mengacu pada hasil penelitian, dapat diketahui dan dibuktikan bahwa variabel *Knowledge Management*, Kompetensi Karyawan, dan Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Rakyat Indonesia.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil serta simpulan yang ada pada penelitian mengenai variabel *Knowledge Management*, Kompetensi Karyawan, dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Rakyat Indonesia, peneliti ingin memberikan sejumlah saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk seluruh pihak yang terlibat. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran kepada Bank Rakyat Indonesia untuk tetap mempertahankan kepuasan nasabahnya dengan memberikan pelayanan yang optimal, salah satunya dengan meningkatkan *knowledge management* yang dimiliki karyawan *front officenya*, kemudian peneliti menyarankan agar Bank Rakyat Indonesia lebih memperhatikan kompetensi karyawan *front officenya* dengan meningkatkan pengalaman, pengetahuan, pelatihan, serta keterampilan yang dimiliki

khususnya dalam mengoperasikan teknologi, sehingga mampu untuk menghadapi tantangan digitalisasi serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, peneliti menyarankan agar Bank Rakyat Indonesia mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan *front office* dengan memperhatikan sikap, kualitas kerja, kecakapan, dan ketepatan waktu dalam melayani nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang untuk mengetahui seberapa puas nasabah terhadap kinerja yang diberikan oleh karyawan *front office* Bank Rakyat Indonesia.

Kemudian, saran yang bisa diberikan kepada peneliti selanjutnya, diharapkan agar semakin memperluas pemilihan objek penelitian dengan menggunakan perusahaan perbankan lainnya, baik bank umum ataupun unit usaha yang sudah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Selain itu, diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah atau memodifikasi variabel lainnya. Hal ini agar hasil penelitian lebih bervariasi sehingga dapat melihat kolerasi antara satu variabel dengan variabel di luar dari penelitian ini. Kemudian, peneliti juga mengharapkan agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode lainnya dengan alat analisis lain yang kemungkinan memiliki hasil yang beragam.