

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

Kualitas layanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan rasa kepuasan nasabah yang meningkatkan loyalitas adapun faktor pendukungnya adalah penerapan SMART Solution pada kegiatan operasional Bank BCA Fatmawati sehingga nasabah merasa dipahami serta pelayanan customer service yang responsif, cepat, tanggap membuat nasabah merasakan kualitas layanan yang baik, dari pengalaman positif yang dirasakan nasabah dapat meningkatkan rasa kepercayaan kepada bank dan semakin sulit beralih pada bank lain. Maka dapat disimpulkan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, semakin besar pengaruhnya terhadap sikap loyalitas pelanggan. Hal ini didukung oleh teori dalam buku (Kasmir, 2017) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik berhubungan positif dengan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas dengan pelayanan cenderung mempertimbangkan untuk terus menggunakan layanan dari bank tersebut.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis diatas berikut beberapa saran bagi Bank Central Asia (BCA) Cabang Fatmawati

1. Meningkatkan kualitas layanan seperti fasilitas yang nyaman, pengalaman yang baik dengan, dan kesesuaian produk dan layanan dengan kebutuhan pelanggan. Dengan meningkatkan kepuasan pelanggan, dapat memperkuat rasa kepercayaan dan mendorong loyalitas pelanggan.
2. Meningkatkan dan mempertahankan kinerja yang baik seperti pada pelayanan customer service yang baik, responsif, dan cepat dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan. Memperhatikan aspek-aspek seperti penjelasan produk yang baik dan ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti tempat parkir, juga penting.

3. Membangun hubungan baik dengan nasabah seperti memberikan pengalaman positif kepada pelanggan dalam setiap interaksi dan transaksi. Hal ini dapat meliputi penyediaan layanan yang efisien, proses yang mudah, serta pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan dengan baik. Dukungan teknologi dan inovasi juga dapat membantu menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan.
4. Melakukan evaluasi layanan secara berkala terhadap layanan yang disediakan. Dengan melakukan pemantauan dan peningkatan terus-menerus, Bank Central Asia dapat memastikan bahwa kepuasan pelanggan tetap tinggi dan kualitas layanan terjaga.