

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, indeks kepuasan pelanggan (CSI) digunakan untuk mengukur seberapa puas pelanggan dengan layanan yang diberikan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (Bank BNI). Berikut adalah kesimpulan utama yang dapat diambil dari perhitungan CSI berdasarkan data yang diperoleh dari survei kuisioner:

1. Tingkat Kepuasan Konsumen Umum, CSI Bank BNI: Menurut perhitungan CSI, tingkat kepuasan pelanggan Bank BNI berada pada tingkat yang memuaskan. Skor CSI menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima.
2. Kualitas Layanan: Skor CSI sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan offline maupun online yang diberikan oleh staf bank dan layanan digital seperti *mobile banking*, yang mencakup keramahan, profesionalisme, kecepatan dalam melayani. Pelanggan yang merasa mendapatkan layanan yang baik cenderung memberikan skor tinggi.
3. Penelitian menunjukkan bahwa CSI berkorelasi positif dengan loyalitas nasabah. Pelanggan dengan skor CSI tinggi cenderung lebih setia, melakukan transaksi lagi, dan menyarankan orang lain untuk menggunakan Bank BNI.

Hasil perhitungan CSI menunjukkan bahwa nilai sebesar 77,91% Bank BNI telah mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan skor CSI. Bank BNI dapat terus meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan fokus pada peningkatan layanan, terutama layanan digital dan penanganan keluhan. Diharapkan bahwa penerapan saran yang diberikan akan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan dan keberlanjutan bisnis yang lebih baik di masa mendatang.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis berikut beberapa saran bagi Bank Negara Indonesia sebagai berikut :

1. Implementasikan sistem untuk menangani keluhan dengan cepat dan efisien. Pastikan bahwa pelanggan merasa didengar dan bahwa masalah mereka ditangani dengan serius
2. Memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dengan mengembangkan fitur baru untuk layanan internet banking dan mobile banking.
3. Pastikan sistem selalu berjalan lancar dan tidak mengalami downtime yang mengganggu pengalaman nasabah
4. Untuk mendapatkan umpan balik langsung tentang pengalaman pelanggan, lakukan survei kepuasan secara teratur
5. Tanggapi umpan balik negatif dengan cepat dan tindak lanjuti untuk menunjukkan komitmen anda untuk meningkatkan layanan.