

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *customer service* Bank Ekonomi Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi, Jakarta selatan pada periode Juli 2012 sampai dengan September 2012, maka didapat kesimpulan bahwa nasabah puas terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan oleh Bank Ekonomi, dimana Bank Ekonomi memberikan jasa pelayanan *customer service* yang baik kepada nasabahnya untuk membangun rasa kepercayaan nasabah terhadap Bank Ekonomi.

B. Saran

Melihat hasil kesimpulan berdasarkan analisis yang ada di bab IV, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bank Ekonomi Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi sebaiknya mempertahankan dan memperhatikan kualitas jasa pelayanan *customer service* sehingga nasabah tetap merasa puas dengan memenuhi segala keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Bank Ekonomi Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi harus lebih di tingkatkan lagi kesigapan dan kecakapan karyawan untuk membantu nasabah merasa puas dalam hal kejelasan memberikan informasi dan produk pesanan tepat waktu, dengan memberikan pelatihan, pengarahan, dan motivasi serta kontrol yang ketat dari manajemen bank.



3. Bagi peneliti berikutnya diharapkan penambahan analisis lebih dalam terhadap persentase dimensi kualitas jasa diantaranya adalah dengan menggunakan analisis tabulasi silang untuk mengetahui persentase kepuasan responden.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

