



BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun Surabaya, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian kualitas layanan perbankan pada Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun Surabaya adalah sebesar 91%. Berdasarkan pada indeks CSI, nilai tersebut berada pada jangkauan 81% sampai dengan 100% yang mengindikasikan bahwa nasabah sangat puas dengan layanan perbankan yang diberikan oleh Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun Surabaya.
2. Berdasarkan penjabaran menggunakan diagram Pareto, diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas perbaikan yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memaksimalkan tingkat kepuasan nasabah adalah pelayanan *teller* dan/atau *customer service*, serta petugas keamanan dalam melayani nasabah; kemampuan pemulihan sistem *mobile banking* pasca terjadi bencana; terdapat sarana penunjang dalam bank yang memadai (seperti kamar mandi, musholla, akses internet, lokasi parkir, dan sebagainya); kemudahan nasabah dalam melakukan registrasi *internet banking* atau *mobile banking*; dan standar sistem *mobile banking* sesuai dengan standar nasional yang ditetapkan. Selain itu, hasil pengolahan data menggunakan metode PGCV menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut memiliki indeks PGCV paling tinggi dibanding atribut-atribut yang lain.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut.



1. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan objek nasabah secara umum, baik menggunakan *m-banking* maupun tidak.
2. Dapat ditambahkan pula analisis perhitungan biaya untuk melaksanakan solusi perbaikan yang dapat dilakukan pada penelitian selanjutnya.
3. Penelitian selanjutnya dapat dilengkapi perbandingan dengan metode yang lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Adelino, M. I., & Fitri, M. 2021. *Integration of CSI, Airqual, IPA, and PGCV to Determine Prioritisation of Service Quality on JTA Airlines. Jurnal Teknologi*, 11(1), 14–19.
- Afnenda, A. B., Sukoriyanto, S., & Parta, I. N. 2023. Miskonsepsi Mahasiswa dalam Menyelesaikan Masalah Standar Deviasi ditinjau dari Tipe Kepribadian *Influence. Jurnal Cendekia : Jurnal Pendidikan Matematika*, 7(2), 1469–1481.
- Ardianti, N. P., & Waluyo, M. 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode CSI dan PGCV di Toko Xyz. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 16(2), 96–107.
- Arifuddin. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sinarmas. *SEIKO: Journal of Management & Business*, Vol. 6(No. 2), 554–564.
- Atmaja, V. M. 2005. Analisis Pengendalian Kualitas Bagian *Finishing* dengan Diagram Pareto dan Fishbone pada CV Teknika Jaya Batur Ceper Klaten. *Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret*. Jurusan Teknik Industri Universitas Sebelas Maret. Kota Surakarta.
- Aznar, J., Soto, F., & Villa, P. 2019. *Valoracion Tromboelastografica De La Hipercoagulabilidad Plasmatica. Sangre Albanian Journal*, 24(1), 1–8.
- Batinggi, A., & Ahmad, B. 2014. Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen. *Modul 1*, 1–32.
- Coleman, B. D., & Fuoss, R. M. 2019. *Quaternization Kinetics. I. Some Pyridine Derivatives in Tetramethylene Sulfone. Journal of the American Chemical Society*, 77(21), 5472–5476.
- Dewi, S. K., Analisa, I., & Amardan, W. 2019. Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan dengan Metode *Customer Satisfsaction Indeks (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Indeks Potential Gain in Customer Value (PGCV)*. *Seminar Nasional Teknologi Dan Rekayasa (SENTRA)*, 2527–6042.
- Dwi. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Bakmi Aisy di Depok. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. 15.
- Fatwa, N. 2017. Persaingan Perbankan Berdasarkan Jenis Bank di Indonesia. *AkMen Jurnal Ilmiah*, 14(4), 630–644.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. 2018. Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat



- Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan dan Perbankan Padang*, 4.
- Fitria, S. F., Harahap, E., Badruzzaman, F., Fajar, Y., & Darmawan, D. 2018. Aplikasi Rata-Rata Data Tunggal. *Seminar Nasional Pendidikan Matematika Ahmad Dahlan 2018*, 145–150.
- Haniah, N. 2013. Uji Normalitas dengan Metode Liliefors. *Jurnal Statistika Pendidikan*, 1, 1–17.
- Hesti. 2022. Pengaruh Citra Merek, Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian (Pengguna Aplikasi *Shopee*). *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(1), 106–113.
- Howin, R., & Prasetya, W. 2020. Penerapan Metode IPA dan PGCV untuk Menganalisis Kualitas Layanan PT. Bank X berdasarkan Dimensi *Servqual*. *Jurnal METRIS*, 21(02), 92–102.
- Khairunnisa, K. 2021. Kualitas Layanan Bidang Penempatan Kerja dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banjarmasin. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(2), 57–62.
- Khasanah, S. H., Ariani, N., & Argo, J. G. 2021. Analisis Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Merek terhadap Loyalitas Merek. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2, 394–411.
- Krisnaningsih, E., Gautama, P., & Syams, M. F. K. 2021. Usulan Perbaikan Kualitas dengan Menggunakan Metode FTA dan FMEA. *Jurnal InTent*, 4(1), 41–54.
- Maiti, & Bidinger. 2017. Landasan Teoritis. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–33.
- Muhidin, M., & Situngkir, T. L. 2022. Pengaruh Rasio Profitabilitas Terhadap Harga Saham Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2015 - 2021. *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management*, 3(1), 15–27.
- Nuryana, A. 2010. Efektivitas *Brain Gym* dalam Meningkatkan Konsentrasi Belajar pada Anak. *Ilmiah Berkala Psikologi*, Vol.12 No., 88–98.
- Parasuraman, A. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
- Pranata, M. N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. 2019. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di *Voltvet Eatery and Coffee* menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 7(4), 594.
- Priandianda, A., & Dharma, Y. 2018. Pengaruh Pembiayaan Mudharabah dan Murabahah terhadap Profitabilitas (*Return on Assets*) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Indonesia



- 2012-2016. *Jurnal Ekonomika Indonesia*, 7(2), 60.
- Putra, A. E. 2018. Pemilihan Rumus dan Perhitungan Besar Sampel. *Jurnal Statistik dan Informatika*, 1–15.
- Putri. 2017. Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel *Intervening* (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 159–165.
- Rosyida, E. M. 2009. Nilai Maksimum dan Minimum Pelabelan- G Pada Graf Pohon Pisang B Dan Persahabatan D. *Jurnal Syariah Indonesia*, 1(3), 102-109
- Sahanggamu et, A. 2015. Analisis Kualitas Layanan, *Servicescape* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sinarmas Bitung. *Jurnal EMBA, Vol.3 No.1*(1), 1084–1095.
- Saputra, R., & Santoso, D. T. 2021. Analisis Kegagalan Proses Produksi Plastik pada Mesin *Cutting*. *Jurnal Barometer. Vol 6*(No. 1), 322–327.
- Satriak. 2023. Pengertian, Ruang Lingkup Perbankan, Latar Belakang, Prinsip dan Sejarah Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Riset Indragiri*, 1(3), 215–223.
- Sondakh, C. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 19–32.
- Syariah, K. B., & Ilmu, G. 2016. Analisis Penerapan Standar Deviasi dalam Penentuan Persediaan Pengaman Pada UD. Mirama Kota Gorontalo. *Jurnal Statistika Makassar. Vol 1*(2), 1–6.
- Utara, U. S. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Potential Gain in Customer Value* pada Toko XYZ Talenta *Conference Series Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer S. Journal S.Series: Energy and Development*, 5(2), 0–8.
- Wahyu. 2020. Maksimum dan Minimum Turunan Fungsi. *SCIENTIS. Vol 1*(2), 36-39
- Walida, B. A. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Menggunakan Metode *Six Sigma* dengan Pendekatan *Quality Function Deployment (QFD)*. *Journal Scientist*, 3(2), 190–205.
- Wardhana, A. O. 2013. Analisis Kegagalan Mesin Layanan Antrian pada Layanan Perbankan Syariah pada Bank XYZ Semarang. *Tugas Akhir Universitas Semarang*. Fakultas Teknik Program Studi Diploma III Teknik Mesin Semarang
- Wijayanti. 2016. Nilai Maksimum dan Minimum Pelabelan pada Graf Lintang. *Jurnal*



Knmpmp. Vol 1(2), 882–891.

Wilarjo, S. B. 2014. Pengertian, Peranan, dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Igarss 2014*, 2(1), 1–5.

Yusditara, W. 2019. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan pada Bank Sumut Cabang Gunung Tua Kabupaten Padang. *Jurnal ESTUPRO. Vol 1(2)*. 109-114.