

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh penerapan standar operasional prosedur (sop) dan kualitas pelayanan frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada penerapan standar operasional prosedur (sop) terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BSI KCP Cirebon Arjawinangun tercipta dikarenakan proses pelayanan yang sesuai dengan SOP. Artinya, semakin standar operasional prosedur (sop) diterapkan terhadap sistem pelayanan yang diberikan, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kualitas pelayanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun. Kualitas pelayanan *frontliner* pada BSI KCP Cirebon Arjawinangun dinilai sangat baik oleh nasabah sehingga kepuasan nasabah terpenuhi. Artinya , semakin baik kualitas pelayanan yang dimiliki oleh setiap staf *frontliner* saat memberikan pelayanan kepada nasabah maka tingkat kepuasan nasabah akan semakin tinggi.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun. Artinya, semakin di implementasikannya SOP dan kualitas pelayanan *frontliner* saat memberikan proses pelayanan kepada nasabah, maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Cirebon Arjawinangun saat melakukan transaksi.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan terdapat beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan diantaranya:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Arjawinangun.

a. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Perusahaan disarankan untuk mempertahankan Penerapan SOP dan Kualitas Pelayanan sehingga nasabah juga tetap merasa puas. Jika nasabah mendapatkan apa yang ia inginkan maka akan berdampak pada kepuasan nasabah pada BSI KCP Cirebon Arjawinangun.

b. Kualitas Pelayanan *Frontliner*

Pihak bank sebaiknya lebih memperhatikan kembali mengenai pengukuran kepuasan nasabah dengan cara lebih meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan kepada nasabah, agar terciptanya pelayanan yang cepat dan juga efisien. Peningkatan pelayanan tersebut baik dari sumber daya manusia ataupun teknologi yang digunakannya.

Meningkatkan pelayanan pada saat proses transaksi *teller* dan *customer service* dengan mengoptimalkan kecepatan waktu pelayanan agar sesuai dengan standar yang telah dijadikan pedoman, sehingga waktu pelayanan yang digunakan akan lebih cepat dan nasabah yang akan melakukan transaksi lebih cepat mendapatkan pelayanan dan tidak mengalami antrian yang terlalu lama yang mengakibatkan banyak nasabah yang mengeluh, sehingga kemampuan pelayanan akan menjadi lebih optimal serta dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan lagi penelitian ini dengan lebih memperluas faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sop dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah, dan diharapkan mampu menambahkan variabel-variabel baru yang belum ada pada penelitian dengan subjek masalah yang berbeda sehingga bisa mendapatkan hasil yang lebih komprehensif. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian lain agar informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi dengan objek penelitian yang lebih luas lagi.