

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis menggunakan metode Servqual, diketahui bahwa seluruh dimensi yang ada (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) menunjukkan adanya nilai gap negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KCP Bank Mandiri Fanindo belum dapat memenuhi harapan nasabah, terutama dalam layanan langsung di kantor cabang, di mana terdapat masalah seperti waktu tunggu yang lama dan kurangnya respons dalam penanganan keluhan.
2. Berdasarkan penelitian dan hasil analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) terhadap aplikasi Livin' By Mandiri menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan berada pada kuadran I, yang menunjukkan prioritas utama untuk diperbaiki. Beberapa masalah utama yang teridentifikasi antara lain adalah: terjadinya kegagalan transaksi meskipun saldo telah terpotong, antarmuka aplikasi yang membingungkan, proses verifikasi wajah yang bermasalah, waktu pemrosesan pengembalian dana (refund) yang lama, serta ketidaksesuaian fitur yang diharapkan oleh pengguna. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan baik melalui saluran konvensional maupun digital masih belum sejalan dengan ekspektasi nasabah. Rendahnya nilai persepsi dibandingkan dengan harapan

menunjukkan adanya ketidakpuasan yang perlu segera ditangani oleh aplikasi Livin' By Mandiri.

5.2 Saran

Dalam rangka mencapai kesimpulan, penilaian terhadap kualitas layanan, baik yang bersifat konvensional maupun digital, menggunakan metode SERVQUAL dan IPA merupakan langkah krusial bagi perusahaan untuk terus menyesuaikan diri dengan harapan serta kebutuhan nasabah. Dengan penerapan kedua metode ini secara efisien, perusahaan tidak hanya dapat mendeteksi dan memperbaiki celah dalam layanan, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan dan meningkatkan tingkat loyalitas mereka. Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan yang mampu melakukan evaluasi serta perbaikan secara berkelanjutan akan memiliki peluang yang lebih besar untuk mencapai kesuksesan dan bertahan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, investasi dalam penilaian kualitas layanan bukan hanya sebuah kewajiban, melainkan juga merupakan strategi yang cerdas untuk meraih keunggulan kompetitif.