

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sejarah Singkat Bank Tabungan Negara (BTN)**

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berpengalaman di bidang pembiayaan perumahan dan industri yang telah mampu mengemban tugas negara untuk mensejahterakan masyarakat Indonesia melalui kegiatan usaha yang dilakukannya dengan menyalurkan KPR dan Kredit lainnya serta menghimpun dana masyarakat melalui Tabungan, Deposito dan Giro.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) selanjutnya disebut Bank BTN sebagai salah satu Bank BUMN yang berdiri 56 tahun yang lalu, telah mampu mengemban tugas negara dalam membantu dalam membantu mendorong pertumbuhan ekonomi terutama di sektor perumahan rakyat. Kepercayaan masyarakat dan tempaan waktu telah mengantarkan Bank BTN terus melangkah maju di tengah pasang surut perekonomian makro dan persaingan perbankan yang cukup ketat. Secara internal, Bank BTN terus menerus meningkatkan kinerja operasionalnya melalui berbagai perbaikan sistem. Restrukturisasi yang berkelanjutan guna memperkuat landasan untuk menjadikan Bank BTN sebuah bank umum dengan fokus pada pinjaman perumahan dan industri terus didorong untuk semakin diakselerasikan.

Awal lahirnya Bank BTN yakni dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 dari undang-undang tersebut, Bank BTN bukan bank yang baru dibentuk akan tetapi perubahan Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara.

Penegasan status Bank Tabungan Negara sebagai bank milik negara ditetapkan dengan UU No. 20. tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968. Pada tahun

1974 Bank Tabungan Negara ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1976. Sejalan dengan tugas tersebut, maka tahun 1976 dimulai realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantarkan BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR-BTN. Dan berkat KPR pulalah BTN terus di hantarkan pada kesuksesannya sebagai bank yang terpercaya, handal dan sehat.

Akhirnya sejarah mencatat dengan sukses BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut telah membawa status BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) pada tahun 1992. Status persero ini memungkinkan BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum. Dan memang untuk mendukung bisnis KPR tersebut, BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum. BTN juga memiliki produk tabungan, Giro, Deposito, ataupun layanan perbankan lainnya yang dimiliki oleh bank lain.

Pelan namun pasti, BTN tidak mau berkuat terus menerus sebagai bank penyalur kredit perumahan. Pada tahun 2012 bank BTN mampu menjadi wadah penyaluran pembiayaan KPR terbesar di Indonesia. KPR-BTN juga ikut mendorong tumbuhnya ekonomi kerakyatan bersentuhan dengan 114 industri padat karya. Tak bisa dipungkiri, KPR BTN sangat membantu masyarakat untuk memiliki hunian yang layak, khususnya masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Pada tahun 2013 bank BTN kembali dinobatkan sebagai *Most Preferred Residential Property Developer Brand* yang di ukur berdasarkan preferensi masyarakat bank yang akan dipilih untuk pemilihan fasilitas KPR. Pengakuan terhadap produk KPR bank BTN dengan pengalaman dan kelebihanannya di pasar yang selama ini mulai banyak dinikmati oleh bank lainnya. Ini menjadi momentum yang baik bagi bank BTN untuk terus meningkatkan pelayanannya dengan mempertajam fokus bisnsinya selama ini.

Bank Tabungan Negara selalu berusaha bertahan dengan meningkatkan kinerjanya agar menjadi bank yang sehat dan berkembang dengan baik. Berdasarkan tugas pokok dan fungsi, BTN Cabang Bogor melayani masyarakat yang ada di wilayah kota Bogor. Bogor merupakan kota yang mengalami perkembangan penduduk yang terus meningkat tiap tahunnya serta memiliki potensi perekonomian yang tinggi. Potensi ekonomi yang dimiliki kota Bogor, merupakan suatu keuntungan yang dimiliki BTN Cabang Bogor untuk memperoleh profit dengan mengambil kepercayaan dari nasabah sebanyak-banyaknya, sehingga kualitas pelayanan BTN Cabang Bogor merupakan suatu hal yang penting dan harus ditingkatkan. Bank BTN juga mempunyai cabang pembantu dan kantor kas di wilayah bogor diantaranya yaitu:

**a. Kantor Cabang Pembantu**

1. Kantor Cabang Pembantu Cibinong.
2. Kantor Cabang Pembantu Warung Jambu.
3. Kantor Cabang Pembantu Tajur.
4. Kantor Cabang Pembantu Citereup.
5. Kantor Cabang Pembantu Dramaga.
6. Kantor Cabang Pembantu Bojong Gede.

**b. Kantor Kas**

1. Kantor Kas Ciomas.
2. Kantor Kas Bondongan.
3. Kantor Kas Sentul.
4. Kantor Kas Sukahati.
5. Kantor Kas Plasa Lido.
6. KantorKas Pandu.
7. Kantor Kas Villa Bogor.
8. Kantor Kas Cibanteng.
9. Kantor Kas Ciluar.
10. Kantor Kas Semeru.
11. Kantor Kas Taman Yasmin.

### 1.1.2 Visi dan Misi Bank Tabungan Negara (BTN)

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) sebagai salah satu bank yang masih eksis sampai saat ini di Indonesia yang mempunyai visi dan misi di dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja dan menambah jumlah nasabah.

#### a. Visi Bank Tabungan Negara (BTN)

Menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan dan mengutamakan kepuasan nasabah.

#### b. Misi Bank Tabungan Negara (BTN)

- Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
- Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan *professional* serta memiliki integritas yang tinggi.
- Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- Melaksanakan manajemen perbankan yang sehat sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *shareholder value*.
- Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

### 1.1.3 Kegiatan Usaha Perusahaan

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) merupakan bank umum milik pemerintah yg memiliki beberapa kegiatan usaha, yaitu :

#### a. Produk Dana

- 1) Tabungan Batara
- 2) Tabungan Haji Nawaitu
- 3) Giro Rupiah
- 4) Giro dollar
- 5) Tabungan e'Batapos
- 6) Deposito Berjangka Rupiah

7) Deposito Berjangka Valas

8) Sertifikat Deposito

**b. Produk Kredit**

1) KPR Bersubsidi

2) KPRS Bersubsidi

3) Kredit Griya Multi

4) Kredit Griya Utama

5) Kredit Pemilikan Ruko

6) Kredit Swa Griya (KSG)

7) Kredit Swadana

8) Real Cash

9) Kredit Investasi – Industri Terkait dengan Perumahan

10) Kredit Modal Kerja – Kontraktor (KMK-Kontraktor)

11) Kredit Yasa Griya / Kredit Konstruksi (KYG)

**c. Jasa dan Layanan**

1) Bank Garansi

2) Batara Payroll

3) Inkaso

4) Inkaso Luar Negeri (*Collection*)

5) Kartu ATM Batara

6) Money Changer

7) Payment Point

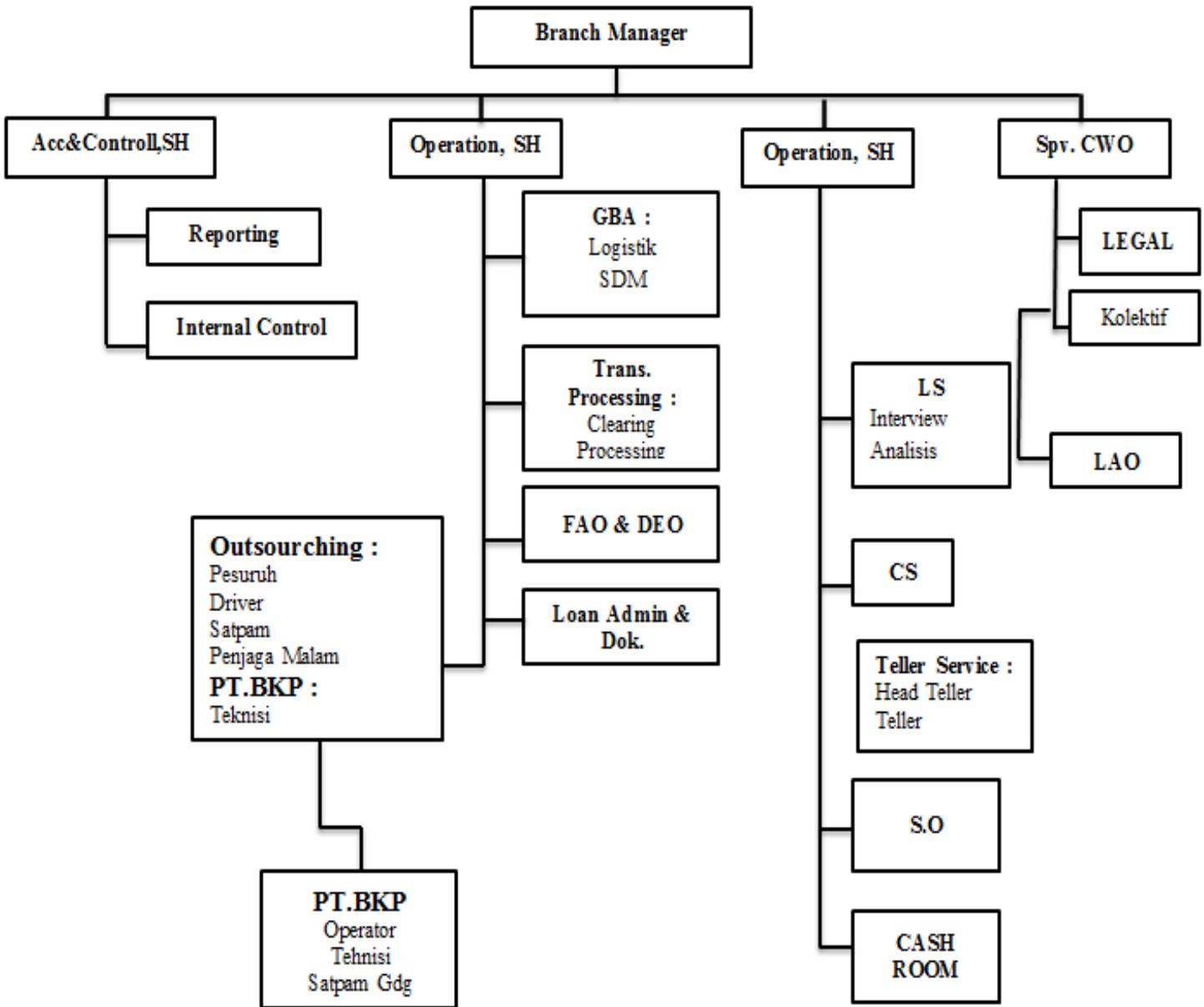
8) SMS Batara

9) Safe Deposit Box

10) Real Time Gross Settlement (RTGS)

### 1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 1.1

### Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Sumber: Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bogor, tahun 2013

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan pelayanan dalam bisnis jasa perbankan dirasakan sangat pesat, ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memajukan kehidupan manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Dengan tercapainya kepuasan nasabah inilah diharapkan pendapatan perusahaan akan meningkat dan dalam jangka panjang perusahaan dapat terus berkembang sejalan dengan kepercayaan dari para nasabahnya.

Pada saat ini perbankan dituntut untuk semakin meningkatkan pelayanannya, dimana nasabah semakin hari semakin meningkatkan mobilitas dan kebutuhannya. Pelayanan dalam industri perbankan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan mereka dalam menghadapi persaingan. (<http://www.tempo.co>).

Menurut Roby Hendrawan (Maret 2012) dalam artikelnya yang berjudul "Perkemabangan Perbankan di Indonesia" menyatakan bahwa dunia perbankan telah berhasil mengubah masyarakat kita dari masyarakat tradisional yang menyimpan uangnya di bawah tempat tidur atau celengan menjadi pemilik rekening bank. Sekarang mereka pun telah pula melangkah lagi dari masyarakat penabung menjadi masyarakat investor. Karena mereka ingin mendapatkan penghasilan yang lebih besar dari sekedar bunga yang diberikan oleh bank. Bank akhirnya harus mengikuti perkembangan agar tidak ditinggalkan nasabahnya dengan memberikan pelayanan serta menawarkan berbagai produk yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah.

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang

ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.

Kotler (2009:175) berpendapat bahwa perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Berlin Anto Gulo (Juli, 2010) dalam artikelnya yang berjudul “Strategi Perbankan dalam Memenangkan Persaingan Pasar (Melalui Metode Penciptaan Pegawai Pemasar yang Produktif)” menyebutkan bahwa persaingan bank yang semakin ketat, membuat bank-bank berusaha untuk memberikan pelayanan dengan menawarkan berbagai produk yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam menjalankan transaksi perbankan. Adapun hal penting dalam menciptakan kepuasan layanan nasabah, contohnya bank itu bisa memberi bunga yang tinggi, keamanan (artinya nasabah harus yakin bahwa uang nasabah aman di bank tersebut), sedangkan bagi nasabah yang sering berpergian menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, nyaman, dan kemudahan dalam pengaksesan pada suatu waktu dan tempat-tempat tertentu. Disamping itu ada beberapa alasan lain dari para nasabah dalam memilih bank, yaitu: bank terkenal, bunga tinggi, keamanan terjamin, bergengsi, dan perhatian karyawan bank secara individu kepada nasabah cukup baik. Pelayanan internal perbankan itu sendiri, dimana masyarakat akhirnya mempunyai kriteria tersendiri untuk memilih bank yang di anggap memenuhi standar, selain dari sisi keamanan finansial dan eksistensinya, pelayanan yang memuaskan akan menarik nasabah di tengah keragaman bank dengan penawaran fasilitas yang begitu banyak yang di tawarkan kepada masyarakat.

Dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah ini, maka bank dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu bank perlu melakukan riset konsumen untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Kesuksesan pemasaran bank dapat dicapai melalui pemfokusan pada kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman Zeithmal, dan Berry. Ada lima dimensi kualitas jasa yang diungkapkan Parasuraman dkk dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) yaitu bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Alasan memilihnya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, atau lebih dikenal dengan bank BTN, khususnya BTN cabang Bogor dikarenakan BTN cabang Bogor harus memanfaatkan keunggulan kompetitifnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan nasabahnya.

Objek Penelitian ini adalah nasabah tabungan pada BTN cabang Bogor. Alasannya dikarenakan bank BTN cabang Bogor menghadapi kenaikan keluhan jumlah nasabah tabungan setiap tahunnya. Semakin tinggi nasabah yang mengeluh menandakan jika nasabah belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank BTN tersebut. Padahal berdasarkan data jumlah nasabah tabungan yang diperoleh dari BTN cabang Bogor dari tahun 2012 sampai tahun 2013 menunjukkan adanya kenaikan dari tahun ke tahun. Gambaran mengenai jumlah nasabah tabungan pada bank BTN cabang Bogor dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Tabungan**  
**Bank BTN Kantor Cabang Bogor, 2012 -2013**

Bulan	2012	2013
Januari	1650	1740
Februari	1714	1797
Maret	1788	1860
April	1823	1878
Mei	1853	1914
Juni	1930	1997
Juli	1987	2023
Agustus	2043	2070
September	2094	2140
Oktober	2153	2173
November	2170	2220
Desember	2213	2245
<b>Jumlah</b>	<b>23.418</b>	<b>24.057</b>

Sumber : Bank BTN Cabang Bogor, 2014

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan adanya kenaikan jumlah nasabah tabungan dari tahun ke tahun. Kenaikan Jumlah nasabah tabungan tidak sesuai dengan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh bank, karena masih besar keluhan dari nasabah tabungan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank BTN cabang Bogor sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Keluhan Nasabah Tabungan**  
**Bank BTN Kantor Cabang Bogor, 2012-2013**

<b>Bulan</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Januari	12	28
Februari	17	25
Maret	19	26
April	20	30
Mei	22	24
Juni	15	23
Juli	23	30
Agustus	20	25
September	21	23
Oktober	22	30
November	21	27
Desember	24	32
<b>Jumlah</b>	<b>236</b>	<b>323</b>

Sumber : Bank BTN Cabang Bogor, 2014

Dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa keluhan dari nasabah tabungan pada bank BTN cabang Bogor dari tahun 2012-2013 semakin meningkat. Selisih keluhan nasabah tabungan pada tahun 2012-2013 mencapai 87 nasabah atau 36,86 %. Menurut hasil data yang diberikan oleh *customer service* bank BTN setelah melakukan survey keluhan nasabah tabungan oleh pihak manajemen bank BTN pada tahun 2013 dinyatakan bahwa kenaikan keluhan pada tahun 2013 dipengaruhi dalam hal pelayanan yang diterima, seperti: (1) kurangnya tenaga *teller* yang ada sebanyak 2 orang yang dirasakan tidak cukup melayani nasabah yang datang dan akhirnya menimbulkan antrian yang cukup panjang, (2) kurang luasnya ruang tunggu yang disediakan, (3) kurang tanggapnya karyawan dalam menyelesaikan keluhan nasabah, (4) kurang jelasnya informasi yang diberikan

oleh karyawan tentang bank menjadikan nasabah tidak dapat menerima penjelasan informasi tersebut dengan baik, (5) kurangnya kecepatan pelayanan yang diberikan oleh *teller* bank dalam melayani nasabah. Kesimpulan dari kelima poin di atas menggambarkan bahwa dampak dari kualitas pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan *complain* atau keluhan dari nasabah karena tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.

Adanya nasabah yang mengeluh terhadap pelayanan BTN cabang Bogor mengidentifikasi adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut yang berdampak pada penurunan kepuasan nasabah. Bank BTN Cabang Bogor sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat bank BTN cabang Bogor harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik.

Kualitas pelayanan yang ingin dipenuhi harus dilihat dari sudut pandang nasabah, karena nasabah bank merupakan penilai dari kualitas pelayanan sehingga prioritas utama dalam jaminan kualitas adalah penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa perbankan. Apabila bank BTN cabang Bogor dapat memberikan pelayanan yang layak dan adil terhadap seluruh nasabah tentunya nasabah tersebut akan merasa dihargai dan nyaman dalam menggunakan jasa perbankan yang ditawarkan oleh bank BTN cabang Bogor, sehingga ia akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank BTN cabang Bogor.

Menurut Kotler & Amstrong (2008 :87) menyatakan bahwa kepuasan konsumen sangat berkaitan erat dengan kualitas. Kualitas memiliki dampak langsung terhadap performa produk dan kepuasan konsumen. Menurut Lupiyoadi (2009:176) menyebutkan bahwa adanya hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Sedangkan menurut Tjiptono (2009:244) menyatakan bahwa kualitas jasa berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan.

Dari latar belakang yang telah dijabarkan diatas bahwa pentingnya suatu kualitas pelayanan dalam usaha jasa khususnya perusahaan perbankan guna memenuhi kepuasan kepada para nasabah dan bagi perusahaan dapat menciptakan keuntungan yang diharapkan. Maka penulis tertarik mengadakan penelitian membahas kualitas pelayanan perbankan terhadap kepuasan nasabah dan menuangkan hasilnya dalam bentuk skripsi dengan judul ***“Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan atas Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bogor”***.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian bertujuan untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti serta untuk lebih mengarahkan penelitian yang akan dilakukan. Sesuai dengan tujuan tersebut, maka penelitian yang penulis lakukan dirumuskan berupa pertanyaan sebagai berikut, yaitu :

1. Bagaimana harapan pelanggan nasabah tabungan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Bogor?
2. Bagaimana kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Bogor?
3. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah tabungan atas kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Bogor?

### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui harapan pelanggan nasabah tabungan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Bogor.
2. Untuk mengetahui kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Perseo) Tbk. Cabang Bogor.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah tabungan atas kualitas pelayanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Bogor.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Akademis**

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran yang selama ini didapat diperkuliahan serta membandingkannya dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

### **2. Kegunaan Praktis**

Untuk memberikan informasi dan masukan bagi perusahaan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi yang dapat mendukung upaya perbaikan aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan. Selain itu diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lain yang ingin menggunakannya sebagai bahan pertimbangan atau referensi dalam kegiatan penelitian dan untuk dapat dijadikan sebagai penambah bahan bacaan di perpustakaan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, sistematika penulisannya di bagi menjadi lima bab, yang akan di uraikan sebgai berikut:

### **Bab I : Pendahuluan**

Bab ini berisi tinjauan terhadap gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian

### **Bab II : Tinjauan putaka**

Bab ini berisi tentang literature-literatur yang serupa dengan topik yang dibahas, pengertian dan segal teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### **Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang metode penelitian apa yang digunakan oleh penulis, operasionalisasi variable, sumber data serta analisis data.

### **Bab IV : Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisi tentang hasil dari pengolahan data. Dimana hasil tersebut akan dianalisis oleh penulis agar ditemukan kesimpulan dari penelitian ini.

### **Bab V : Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan bab yang ada dalam penelitian ini. Dalam bab ini juga penulis memberikan saran-saran berdasarkan kesimpulan tersebut yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja pelayanannya.