

pelatihan. Faktor lain ini diduga mampu mempengaruhi hasil penelitian. Serta desain ini membuat tidak adanya kelompok kontrol sehingga tidak ada pembandingan terhadap kelompok yang diberi perlakuan.

2. Tidak adanya kontrol terhadap usia dan tingkat pendidikan nasabah menjadi kelemahan dalam penelitian ini. Keberagaman karakteristik nasabah seperti tingkat pendidikan berpengaruh terhadap proses pengisian skala kepuasan nasabah. Ada nasabah dengan usia tua yang buta huruf, dan ada beberapa nasabah dengan tingkat pendidikan SMP yang kesulitan dalam memahami kata-kata yang digunakan peneliti dalam item skala yang dipakai peneliti untuk mengukur kepuasan pelanggan, sehingga membuat peneliti harus menjelaskan kepada nasabah menggunakan bahasa yang sesuai dengan nasabah.
3. Keterbatasan waktu penelitian mengakibatkan ketidakseimbangan antara waktu perlakuan pemberian pelayanan kepada nasabah sebelum dan sesudah pelaksanaan penelitian, dimana pemberian pelayanan dan interaksi dengan nasabah lebih lama dan sering sebelum *frontliner* diberikan pelatihan dibandingkan pemberian pelayanan kepada nasabah setelah pelaksanaan pelatihan pelayanan prima yang hanya dua bulan yang berarti nasabah melakukan interaksi dengan *frontliner* setidaknya dua kali saja dan bersamaan dengan proses *follow up* sehingga perubahan dari segi kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal. Peneliti juga perlu mempertimbangkan faktor lain yang turut mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah selain dari kualitas pelayanan yang diberikan *frontliner* pasca pelatihan pelayanan prima.

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelatihan pelayanan prima pada *frontliner* efektif meningkatkan kepuasan nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat X. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima yaitu ada pengaruh pelatihan pelayanan prima pada *frontliner* terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah meningkat sesudah *frontliners* PT. BPR X mengikuti pelatihan pelayanan prima dibandingkan sebelum *frontliners* mengikuti pelatihan pelayanan prima.

Saran

Saran yang diberikan oleh peneliti dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagi pihak Perusahaan PT. Bank Perkreditan Rakyat X
 - a. Evaluasi kepuasan nasabah hendaknya perlu diadakan kembali setiap 3 bulan sekali selama setahun pasca pemberian pelatihan pelayanan prima bagi para *frontliner* untuk mengetahui efektivitas dari pelaksanaan pelatihan dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *frontliner* sebagai evaluasi dari upaya perbaikan kualitas pelayanan PT. Bank Perkreditan Rakyat X.
 - b. Diharapkan perusahaan melakukan upaya untuk meningkatkan kecepatan dalam menangani tugas sehari-hari *frontliners*. Upaya yang dilakukan untuk mempercepat pelayanan bagian *teller* dengan cara membuat sekat berlabel abjad di antara kartu angsuran; melabeli setiap kartu angsuran dengan nomer yang ditulis sama dengan kartu yang dibawa oleh nasabah sehingga memudahkan dalam mencocokkan ketika nasabah melakukan pembayaran angsuran. Upaya peningkatan kecepatan pelayanan pada bagian *Customer Service (CS)* dapat dilakukan dengan cara melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait sebelum pelaksanaan akad kredit maupun pencairan kredit nasabah agar seluruh pihak terkait sudah siap dalam menjalankan tugas masing-masing saat nasabah tiba.
2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan kelompok kontrol untuk dapat membandingkan hasil pelatihan dengan kelompok yang diintervensi. Peneliti diharapkan melakukan kontrol ketat terhadap karakteristik subjek yang akan diteliti seperti rentang usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mempertimbangkan faktor – faktor lain yang mempengaruhi hasil kepuasan nasabah seperti jenis produk atau jasa perbankan yang digunakan nasabah, besaran jumlah kredit yang diambil, kultur budaya tiap daerah tempat penelitian, hubungan personal nasabah dengan para *frontliner*, kualitas produk atau jasa perbankan, dan besaran bunga yang ditentukan oleh perusahaan.