

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dari pengolahan data, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut

- 1 Berdasarkan analisis hasil performa kualitas atribut layanan Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa skor servqual rata-rata dari seluruh atribut pernyataan adalah -0,34, Artinya gap skor antara harapan pelanggan dan apa yang dirasakan pelanggan adalah negatif. Hal ini berarti rata-rata harapan pelanggan baru terpenuhi oleh koperasi XY dengan skor 0,34.
- Berdasarkan hasil dari analisis data rangking atribut diperoleh hasil bahwa atribut (2) Peralatan yang dimiliki sesuai dengan jasa yang diberikan (14) Nasabah merasa senang, aman dan nyaman ketika dilayani oleh karyawan atau petugas *teller* (16) Karyawan atau petugas teller memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam bidang pekerjaannya. Dari ketiga atribut tersebut menunjukkan nilai positif yaitu 0,00 hal ini memperlihatkan bahwa antara persepsi dan harapan yang dirasakan oleh nasabah seimbang, sedangkan atribut (3) adanya ruang tunggu yang nyaman dan memadai menunjukkan nilai gap atau kesenjangan antara persepsi dan harapan belum sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah.
- Berdasarkan hasil dari analisis servqual pada setiap dimensi, maka diketahui bahwa semua dimensi memiliki nilai negative, dengan nilai kesenjangan tertinggi ada pada dimensi responsiveness sebesar -0,50. sementara itu untuk analisis gap atau kesenjangan per item dapat diperoleh hasil sebanyak 3 (tiga) atribut mendapat nilai performance-importance seimbang dan penilaian tertinggi adalah untuk atribut nomor 2 (dua) yaitu, sebesar 0,00, atribut nomor 14 (empat belas), 16 (enam belas) dan penilaian terendah ada pada atribut nomor 3 (tiga,) adanya ruang tunggu yang nyaman dan

memadai, yaitu mendapat nilai sebesar -0,76. Rangkuman hasil analisis penilaian kesenjangan kualitas layanan koperasi untuk lima dimensi *SERVQUAL* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan koperasi dirasa nasabah sudah baik

- 2 Berdasarkan Diagram Kartesius diperoleh hasil bahwa atribut (3) adanya ruang tunggu yang nyaman dan memadai. (5) pihak koperasi mengadakan perjanjian untuk melayani nasabah, pihak koperasi menepatinya. (9) Pihak koperasi memberitahukan kepada pelanggan kapan permintaannya akan dilayani. (17) Pihak koperasi dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. (11) Pihak koperasi bersedia untuk selalu membantu nasabah. berada di Kuadran I, hal ini menunjukkan kinerja koperasi XY yang dirasakan pelanggan masih rendah sedangkan kepentingan terhadap atribut ini tinggi, maka atribut ini merupakan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh koperasi XY.
- Berdasarkan Diagram Kartesius diperoleh hasil bahwa atribut (6) Pihak koperasi selalu siap menolong nasabah apabila nasabah memiliki masalah. (7) Pihak koperasi dapat diandalkan dan dipercaya dalam melayani nasabah. (12) Pihak koperasi menyediakan waktu untuk melayani nasabahnya secara cepat dan tepat. Berada di kuadran II. Hal ini menunjukkan kinerja koperasi XY harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan jasa tersebut unggul dimata pelanggan.
- Berdasarkan Diagram Kartesius diperoleh hasil bahwa atribut (1) Penataan dan pengaturan ruang koperasi selalu diperhatikan (2) Peralatan yang dimiliki sesuai dengan jasa yang diberikan (10) Pelayanan yang diberikan koperasi cepat (13) Karyawan koperasi mampu menanamkan rasa percaya kepada nasabah (14) Nasabah merasa senang, aman dan nyaman ketika dilayani oleh karyawan atau petugas teller (18) Pihak koperasi dapat memuaskan nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya (19) Pihak koperasi menyediakan jam kerja sesuai dengan kebutuhan pelanggan (8) Catatan yang dibuat koperasi sudah benar dan akurat, Berada di kuadran III,. Peningkatan variabel – variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya

terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

- Berdasarkan Diagram Kartesius diperoleh hasil bahwa atribut (4) Karyawan atau petugas teller rapih (16) Karyawan atau petugas teller memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam bidang pekerjaanya, (15) Karyawan atau petugas teller bersikap sopan terhadap nasabahnya, (20) Pihak koperasi membutuhkan perhatian individual kepada nasabahnya berada di kuadran IV, hal ini menunjukkan kinerja perusahaan yang dirasakan pelanggan relatif tinggi sedangkan kepentingan terhadap atribut ini tidak terlalu tinggi, Oleh karena itu, perusahaan tidak perlu melakukan peningkatan kinerja pada atribut ini karena hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya

6.2 Saran

Saran – saran yang dapat dipertimbangkan untuk ditindak lanjuti antaran lain :

6.2.1 Saran bagi perusahaan

1. Atribut nomor 3,5,9,11,17 berada di kuadran I, sebaiknya dilakukan prioritas perbaikan untuk atribut - atribut tersebut.
2. Perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan untuk atribut pada Kuadran IV karena performa perusahaan cukup tinggi sedangkan kebutuhan pelanggan rendah.

6.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya

1. Melakukan survey kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengetahui perkembangan kepuasan pelanggan.