

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini dapat disimpulkan :

1. Hasil Importance Performance Analysis (IPA) menjelaskan bahwa atribut yang dinilai penting dan kinerja yang baik terdiri dari kelengkapan fasilitas kantor, adanya formulir pelunasan, prosedur pelayanan kredit , realisasi pencairan dana sesuai pengajuan, kejelasan informasi untuk kredit, nasabah tidak menunggu lama untuk memperoleh pelayanan kredit, keramahan dan kesopanan karyawan saat pelayanan, kemudahan memanfaatkan jasa yang diberikan LKM-A, bunga pinjaman yang dibayarkan ringan bagi nasabah dan ketelitian dan keakuratan karyawan dalam pencatatan angsuran nasabah. Atribut yang dinilai penting tetapi kinerjanya dinilai masih rendah terdiri dari adanya tenggang waktu bagi nasabah yang menunggak, kecepatan dalam menanggapi masalah nasabah, pencairan dana yang cepat dan kerahasiaan dan keamanan data nasabah. Atribut yang dinilai tidak terlalu penting dan kinerjanya juga biasanya terdiri dari ketersediaan papan informasi, pemberian informasi terkait sisa angsuran dan kemudahan nasabah menyampaikan saran dan kritik. Atribut yang dinilai kurang penting tetapi kinerjanya berlebihan terdiri dari lokasi LKM-A, kerapian, kebersihan dan kenyamanan ruangan, keteraturan jadwal kerja LKM-A, penyelenggaraan rapat anggota tepat waktu dan kondisi antrean nasabah untuk pengajuan pinjaman.
2. Tingkat kepuasan nasabah LKM-A Saiyo Sakato dapat dilihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat dilihat nilai CSI terhadap pelayanan LKM-A Saiyo Sakato adalah sebesar 88,00% atau 0,88 yang berada pada *range* 81 – 100% atau 0,81 – 1,00 dan berada pada kriteria sangat puas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, peneliti menyarankan kepada pihak LKM-A Saiyo Sakato adalah :

1. LKM-A Saiyo Saiyo Sakato dapat mempertahankan kinerja pelayanan pinjaman kredit pada kuadran kedua yaitu kelengkapan fasilitas kantor, adanya formulir pelunasan, prosedur pelayanan kredit, realisasi pencairan dana sesuai pengajuan, kejelasan informasi untuk kredit, nasabah tidak menunggu lama untuk memperoleh pelayanan kredit, keramahan dan kesopanan karyawan saat pelayanan, kemudahan memanfaatkan jasa yang diberikan LKM-A, bunga pinjaman yang dibayarkan ringan bagi nasabah dan ketelitian dan keakuratan karyawan dalam pencatatan angsuran nasabah.
2. Pada aspek pelayanan ketelitian dan keakuratan karyawan dalam penelitian, LKM-A Saiyo Sakato diharapkan dapat meningkatkan kinerja pernyataan dengan menjadikan aktivitas meneliti ulang sebagai kebiasaan dan hindari sikap tergesa-gesa. Pada aspek pelayanan kecepatan dalam menanggapi masalah, LKM-A Saiyo Sakato diharapkan memberikan respon yang baik terhadap keluhan dan pertanyaan nasabah yang berdampak pada kepuasan nasabah. Pada aspek pelayanan pencairan dana yang cepat, LKM-A Saiyo Sakato diharapkan memberikan pelayanan pencairan pinjaman dana yang cepat sehingga nasabah tidak menunggu lama dan dapat menjalankan usahanya. Pada aspek pelayanan kerahasiaan dan keamanan data nasabah, LKM-A Saiyo Sakato berupaya dalam mengoptimalkan pelayanannya kepada nasabah dengan mengambil langkah-langkah keamanan yang tepat untuk melindungi data nasabah.