

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Atribut-atribut yang dianggap penting oleh nasabah LKM-A Sepakat untuk menentukan tingkat kepuasan dan kinerja LKM-A Sepakat adalah atribut yang menempati kuadran I (Kelengkapan Fasilitas Kantor untuk kenyamanan nasabah, Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan, dan Nasabah diberi wadah menyampaikan saran dan kritik) dan yang perlu dipertahankan berada pada kuadran II (Lokasi strategis, Realisasi pencairan danan sesuai pengajuan dan tepat waktu, Ketelitian dan keakuratan karyawan dalam angsuran nasabah, Kecepatan karyawan menanggapi masalah transaksi nasabah, Karyawan ramah dan sopan dalam memberi pelayanan, dan Bunga pinjaman yang ringan bagi nasabah).
2. Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan LKM-A Sepakat sebesar 72,168% yang artinya nasabah sudah puas dengan kualitas layanan dari LKM-A Sepakat, namun masih diperlukan adanya perbaikan dan peningkatan terhadap beberapa atribut kinerja layanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dijabarkan, terdapat beberapa hal yang bisa disarankan untuk, yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan LKM-A Sepakat diharapkan dapat melakukan perbaikan-perbaikan secara terus menerus terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan yang kinerjanya masih dianggap kurang maksimal oleh nasabah agar menghasilkan kinerja yang sesuai dengan harapan nasabah.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisis atribut-atribut lain yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan layanan pada LKM-A Sepakat, sehingga diperoleh hasil yang lebih sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah.