

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menjelaskan bahwa atribut yang dinilai penting dan memiliki kinerja yang baik terdiri dari kelengkapan fasilitas kantor, adanya form pelunasan angsuran, prosedur pelayanan kredit yang mudah dan cepat, realisasi pencairan dana sesuai pengajuan dan tepat waktu, nasabah tidak menunggu lama untuk memperoleh pelayanan kredit, keramahan dan kesopanan karyawan saat pelayanan, kemudahan syarat-syarat pengajuan pinjaman dan bunga pinjaman yang dibayarkan ringan. Atribut yang dinilai penting tetapi kinerjanya masih rendah adalah ketelitian dan keakuratan karyawan dalam pencatatan angsuran nasabah, keteraturan jadwal kerja LKM-A, kecepatan dalam memberikan pelayanan kredit, kerahasiaan dan keamanan data nasabah, adanya tenggang waktu pelunasan bagi nasabah yang menunggak. Atribut yang dinilai tidak terlalu penting dan kinerjanya juga biasa saja adalah ketersediaan papan informasi, pemberian informasi terkait sisa angsuran dan pinjaman, dan kemudahan nasabah dalam menyampaikan saran dan kritik. Atribut yang dinilai kurang penting tetapi kinerjanya berlebihan adalah lokasi LKM-A yang strategis, kerapian, kebersihan dan kenyamanan ruangan, kejelasan informasi syarat untuk kredit/pinjaman, penyelenggaraan rapat anggota bulanan tepat waktu, kondisi antrean nasabah untuk pengajuan peminjaman dan kecepatan dalam menanggapi masalah nasabah.
2. Tingkat kepuasan nasabah dapat dilihat berdasarkan nilai indeks kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI), diketahui bahwa nilai CSI terhadap pelayanan LKM-A Pincuran Bonjo adalah sebesar 83,16% atau 0,83 yang berada pada *range* 81 - 100% atau 0,81 – 1,00 yang berada pada kriteria sangat puas dan mencapai kepuasan maksimal terhadap nasabahnya.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas terhadap penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak LKM-A Pincuran Bonjo adalah sebagai berikut:

1. LKM-A Pincuran Bonjo dapat mempertahankan kinerja pada atribut yang dinilai sangat baik kinerjanya oleh nasabah yaitu pada kinerja pelayanan pinjaman kredit pada kuadran kedua seperti kelengkapan fasilitas kantor, adanya form pelunasan angsuran, prosedur pelayanan kredit yang mudah dan cepat, realisasi pencairan dana sesuai pengajuan dan tepat waktu, nasabah tidak menunggu lama untuk memperoleh pelayanan kredit, keramahan dan kesopanan karyawan, kemudahan syarat-syarat pengajuan pinjaman, dan bunga pinjaman yang dibayarkan ringan oleh nasabah.
2. LKM-A Pincuran Bonjo juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah agar mencapai nilai paling maksimal dengan cara meningkatkan kinerja pada atribut yang kinerjanya dinilai rendah oleh nasabah serta mengalokasikan sumber daya LKM-A kepada pernyataan yang penting menurut nasabah. Pernyataan yang dinilai penting tetapi kinerjanya masih rendah seperti ketelitian dan keakuratan karyawan dalam pencatatan angsuran nasabah, keteraturan jadwal kerja LKM-A, kerahasiaan dan keamanan data nasabah, serta adanya tenggang waktu pelunasan bagi nasabah yang menunggak. Hal ini bertujuan untuk menjaga loyalitas nasabah terhadap LKM-A Pincuran Bonjo. Oleh sebab itu, sebaiknya LKM-A Pincuran Bonjo juga harus melakukan evaluasi kinerja secara rutin agar LKM-A Pincuran Bonjo dapat menjadi Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis yang selalu memberikan pelayanan yang sangat baik kepada nasabahnya.