

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan analisis data yang telah dilakukan dan dijelaskan pada bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas produk jasa terhadap kepuasan pelanggan maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk jasa terhadap kepuasan pelanggan pada KOPPAS Kramat Jati Jakarta Timur. Artinya, jika kualitas produk jasa tinggi maka kepuasan pelanggan juga tinggi.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk jasa dengan kepuasan pelanggan pada KOPPAS Kramat Jati Jakarta Timur. Artinya, kualitas produk jasa merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini yakni, Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati harus memberikan kualitas produk jasa yang baik agar pelanggan atau nasabah akan semakin puas dalam menggunakan produk

simpan pinjam. Sehingga nasabah tidak tertarik atau berpindah ke penyedia jasa keuangan lainnya.

Dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dimensi keandalan adalah faktor yang paling dominan. Jadi untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan sebaiknya koperasi harus menjaga keandalan produk jasa simpan pinjamnya, yakni penyediaan produk yang dijanjikan dan menepati waktu dalam penyediaan produk yang diinginkan nasabah.

Kemudian daya tanggap merupakan dimensi yang memiliki skor terendah. Oleh karena itu, koperasi perlu memperbaiki respon karyawan dalam melayani konsumen. Sehingga nasabah merasa nyaman dan senang dalam menggunakan produk jasa yang disediakan koperasi. Koperasi yang melayani pelanggannya dengan baik akan memberikan dampak positif bagi nasabah dan koperasi itu sendiri, dalam hal ini KOPPAS Kramat Jati Jakarta Timur.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan sebelumnya saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu:

1. KOPPAS Kramat Jati perlu mengadakan perbaikan pada kualitas produk jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan mereka.

2. Hasil yang dirasakan pelanggan koperasi masih dibawah standar yang ditentukan pelanggan. Untuk itu, perlu diperbaiki kinerja produk simpan pinjam untuk peningkatan kepuasan pelanggan koperasi seperti meningkatkan daya tarik produk tabungan.
3. Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati sebaiknya memberikan pelayanan yang cepat ke pelanggan yakni, dengan melayani segera pelanggan yang datang, memproses dengan cepat permintaan dan keluhan dari nasabah dsb.
4. Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati Jakarta Timur sebaiknya dapat memberikan perhatian para nasabahnya bentuknya bisa berupa menanyakan kabar nasabah. Kemudian memberikan hadiah pada nasabah yang sudah lama menggunakan produk jasa koperasi.
5. Bagi peneliti lain yang ingin mengetahui lebih dalam mengenai kepuasan pelanggan diharapkan dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga penelitian selanjutnya lebih bermanfaat.