

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal berikut.

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Multi Niaga Cabang Gorontalo secara simultan.
- b. Kualitas pelayanan yang meliputi (*tangibles, reliability, responsive, assurance* dan *empaty*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Multi Niaga Cabang Gorontalo secara simultan.

5.2 Saran

Sehubungan dengan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut.

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sehubungan dengan hal itu disarankan agar KSP Multi Niaga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui pelayanan cepat dalam memberikan kredit, memberikan kemudahan persyaratan kredit serta sarana dan prasarana yang menunjang.
- b. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan nasabah, jadi disarankan agar pihak manajemen Koperasi Simpan Pinjam Multi Niaga Cabang Gorontalo dapat memberikan pendidikan dan latihan kepada karyawan koperasi agar mampu memberikan pelayanan prima demi tercapainya kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (X_1), *relibility* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empaty* (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah jadi disarankan agar pihak manajemen koperasi dapat memberikan perhatian yang lebih terhadap nasabah misalnya kemudahan pelayanan pinjaman, memberikan penjelasan yang detail kepada nasabah sehingga mereka paham tentang prosedur pemberian pinjaman, respon terhadap keluhan nasabah.

- c. Kepada peneliti selanjutnya yang akan mengkaji lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah/konsumen sebaiknya dapat mengangkat indikator lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti faktor emotional, pelanggan akan merasa puas (bangga), biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.