

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Hasil pengujian hipotesis kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah koperasi timau Kupang.

5.2 Implikasi Teoritis

Teori tentang kualitas pelayanan Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas pelayanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Menurut Parasuraman (2013:162) bahwa konsep kualitas pelayanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.

Kepuasan nasabah menurut Kasmir, komponen kepuasan dalam dunia perbankan atau lembaga keuangan termasuk koperasi adalah :
Tangible, merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank atau anggota koperasi, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan

atau anggota, sarana komunikasi dan sarana fisik lainnya. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.

Responsivitas, yaitu adanya keinginan dan kemauan karyawan bank atau anggota koperasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (nasabah). Untuk itu pihak manajemen perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan atau anggota mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

Assurance, adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

Reliabilitas, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggannya atau nasabahnya. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan sebaliknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya.

Empati, yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabah secara cepat dan tepat. Dalam hal ini masalah prosedur kerja dan dihubungkan dengan tingkat pelayanan kepada nasabah

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti bermaksud mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah koperasi timau kupang.

Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan melihat keterbatasan-keterbatasan pada penelitian ini yang dapat dijadikan sumber ide bagi pengembangan ini dimasa yang akan datang. Bagi pihak koperasi hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan, serta selalu memberikan respon dan meningkatkan kemudahan kepada nasabah yang ingin melakukan simpan pinjam.

Berdasarkan temuan penelitian, maka saran yang diberikan untuk peneliti selanjutnya adalah:

- a. Bagi koperasi Timau indah kupang terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah agar nasabah merasa puas dengan pelayanana koperasi.
- b. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel lain, dan disarankan untuk meneliti lebih dari satu variabel agar mendapatkan hasil yang berbeda dan disarankan untuk mendapatkan lebih banyak responden.