

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa untuk tingkat kinerja dan kepentingan pelanggan terhadap variabel-variabel penentu kualitas pelayanan UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti yaitu :

1. Atribut-atribut yang sudah memuaskan pelanggan UED-SP desa Meranti yaitu :
 - a. Pembayaran angsuran bulanan dilakukan dirumah pelanggan.
 - b. Kepercayaan terhadap petugas UED-SP Meranti Sejahtera desa Meranti.
 - c. Mengenai kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi.
 - d. Mengenai sikap petugas kantor terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya.
2. Atribut-atribut yang memerlukan perbaikan dalam pelayanan UED-SP Meranti Sejahtera desa Meranti adalah :
 - a. Kebersihan kantor pelayanan secara umum.
 - b. Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas UED-SP desa Meranti.
 - c. Kenyamanan ruang tunggu pelayanan UED-SP desa Meranti.
 - d. Fasilitas tempat parkir dikantor pelayanan UED-SP desa Meranti.
 - e. Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk tentang informasi pelayanan.
 - f. Waktu pencairan dana di UED-SP desa Meranti.
 - g. Syarat-syarat yang diberikan dalam peminjaman dana.
 - h. Tindakan petugas UED-SP terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.
 - i. Kecepatan dan ketanggapan petugas proses pembayaran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j. Petugas yang melakukan angsuran pemungutan angsuran bulanan kerumah pelanggan.
- k. Ketanggapan petugas pencatat dalam melakukan pencatatan.
- l. Kejujuran petugas dalam proses pembayaran angsuran terhadap pelanggan baru.
- m. Kebenaran informasi petugas dalam memberikan pelayanan.
- n. Kepercayaan terhadap kemampuan petugas UED-SP desa Meranti.
- o. Keterampilan petugas dalam mengelola sistem keuangan UED-SP desa Meranti.
- p. Sikap petugas ketika melakukan pemungutan kerumah pelanggan dan
- q. Kemudahan dalam mengakses informasi tagihan bulanan pelanggan.

Hasil analisis kualitas pelayanan UED-SP desa Meranti berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan masih perlu ditingkatkan lagi karena masih terdapat perbedaan antara harapan pelanggan dengan kinerja petugas UED-SP desa Meranti.

6.2 Saran

1. Saran bagi Perusahaan

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat diberikan saran kepada perusahaan yaitu Pihak UED-SP desa Meranti agar lebih memperhatikan sikap petugas, dengan tujuan agar pelanggan lebih merasa puas dalam pelayanan UED-SP desa Meranti.

2. Saran Bagi Peneliti

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan menambah variabel pertanyaan pada kuesioner dan mengembangkan atau menambahkan metode terbaru pada metode yang telah dikembangkan saat metode ini.