

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan mengenai analisis kepuasan pelanggan di BUMDes Meranti yaitu:

1. Dengan melihat hasil perhitungan dengan menggunakan metode *service quality* dan metode *Index Potential Gain Customer Value* keseluruhan atribut memiliki gap bernilai negatif yang artinya pelayanan di BUMDes Meranti masih belum memuaskan. Atribut yang memiliki nilai *gap* tertinggi yaitu atribut R1 mengenai waktu pencairan dana pinjaman di BUMDes Meranti. Terdapat 2 permasalahan utama tentang waktu pencairan dana pinjaman yang terlalu lama yaitu terbatasnya sumber dana yang diperoleh pihak BUMDes dari pemerintah dan seringnya keterlambatan pembayaran oleh pelanggan sehingga pihak BUMDes kesulitan dalam melakukan perputaran uang kepada pelanggan. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak BUMDes demi menjaga kelangsungan BUMDes itu sendiri.
2. Berdasarkan grafik *Importance-Performance* terdapat empat atribut yang paling diprioritaskan dalam melakukan perbaikan pelayanan demi menjaga kepuasan pelanggan di BUMDes Meranti yaitu:
 - a. Atribut R1 yaitu waktu pencairan dana pinjaman di BUMDes Meranti. Seperti yang telah dijelaskan pada analisa hasil metode *servqual*, terdapat 2 permasalahan utama tentang waktu pencairan dana pinjaman yang terlalu lama yaitu terbatasnya sumber dana yang diperoleh pihak BUMDes dari pemerintah dan seringnya keterlambatan pembayaran oleh pelanggan sehingga pihak BUMDes kesulitan dalam melakukan perputaran uang kepada pelanggan.

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.

b. Atribut R3 yaitu layanan pembayaran angsuran di rumah pelanggan. Dalam kenyataannya, pelanggan yang menggunakan layanan pembayaran dirumah merasa tidak puas yang penyebabnya adalah ketidakpastian waktu kedatangan kolektor sehingga pelanggan merasa kesulitan untuk mempersiapkan pembayaran.

c. Atribut R5 yaitu tingkat kerendahan suku bunga yang diberikan pihak BUMDes Meranti.

Pelanggan BUMDes merasa tidak puas dengan suku bunga yang diberikan pihak BUMDes. Pelanggan menilai suku bunga yang diberikan masih terbilang tinggi. Hal ini sebenarnya menjadi perhatian pihak BUMDes tetapi hal ini sudah menjadi ketetapan yang diatur oleh pemerintah tentang suku bunga di BUMDes yang tidak bisa untuk diatur kembali kecuali adanya pembaruan ketetapan yang dilakukan oleh pemerintah.

d. Atribut T3 yaitu fasilitas penunjang dan sarana pelayanan memadai (parkir, ruang tunggu, wc, dll)

Fasilitas-fasilitas dan sarana pelayanan sangatlah perlu untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan dalam melakukan transaksi di BUMDes Meranti. Tetapi pada kenyataannya masih banyak fasilitas yang kurang memadai di BUMDes Meranti seperti ruang tunggu yang tidak memiliki kursi yang memadai, wc yang tidak berfungsi dan tidak adanya keamanan pada tempat parkir. Hal ini seharusnya dapat diperbaiki oleh pihak BUMDes agar dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan.

Saran

1. Saran bagi Perusahaan

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat diberikan saran kepada pihak BUMDes meranti yaitu dengan memperhatikan atribut-atribut yang belum memuaskan pelanggan dengan memprioritaskan permasalahan yang paling

utama. Selain itu pihak BUMDes Meranti juga harus mempertahankan dan meningkatkan lagi atribut-atribut yang sudah memuaskan bagi pelanggan.

2. Saran Bagi Peneliti

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah variabel-variabel pertanyaan pada kuesioner ini dan mengembangkan atau menambahkan metode-metode terbaru pada metode yang telah digunakan pada penelitian ini agar bisa mendapatkan hasil yang lebih sempurna.



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.