

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan pada penelitian tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Simpan Pinjam Mekar Adi Lestari Yogyakarta, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Dimensi Kualitas Layanan Reliabilitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,109 yang lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis pertama ditolak.
2. Variabel Dimensi Kualitas Layanan Daya Tanggap tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,119 yang lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis kedua ditolak.
3. Variabel Dimensi Kualitas Layanan Jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,049 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis ketiga diterima.
4. Variabel Dimensi Kualitas Layanan Empati memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis keempat diterima.
5. Variabel Dimensi Kualitas Layanan Bukti Fisik tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai

signifikansi 0,728 yang lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis kelima ditolak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menghasilkan Koefisien Determinasi 25,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik, hanya mampu menjelaskan Kepuasan Pelanggan sebesar 25,7% sedangkan sisanya 74,3% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga penelitian selanjutnya diharapkan bisa lebih mengeksplor faktor-faktor perilaku konsumen yang sekiranya mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas ada beberapa saran yang diajukan dalam penelitian ini:

1. Saran bagi Koperasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diajukan saran bagi Koperasi sebagai berikut:

- a. Menurut hasil kuisioner pada dimensi Reliabilitas, nilai kualitas layanan dengan rata-rata terendah terletak pada pernyataan X1.2 yaitu “Saya mendapatkan layanan sesuai yang dijanjikan oleh Pengurus Koperasi.” yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan Koperasi terhadap janji yang pernah diberikan oleh Pengurus. Untuk itu Koperasi perlu menerapkan manajemen ekspektasi pelanggan. Pelanggan kerap kali tidak memahami apa

yang bisa diharapkan atau keliru mempersempikan aspek-aspek yang dapat diharapkan dari sebuah penyampaian jasa. Karena kualitas layanan dan kepuasan pelanggan ditentukan oleh kemampuan pengurus dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, maka program edukasi pelanggan akan menjadi sangat krusial dalam menunjang kesuksesan Koperasi. Melalui program edukasi pelanggan, diharapkan para pelanggan bisa benar-benar memahami peran, hak, dan kewajibannya dalam proses penyampaian layanan Koperasi.

- b. Menurut hasil kuisioner pada dimensi Daya Tanggap, nilai kualitas layanan dengan rata-rata terendah terletak pada pernyataan X2.4 yaitu “Menurut saya Pengurus Koperasi siap merespon permintaan saya.” Hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas ketika Pengurus tidak siap dalam merespons permintaan mereka. Ketidaksiapan Pengurus merupakan faktor internal Koperasi yang dapat dikendalikan dengan rutin mengadakan pelatihan-pelatihan dan memperketat pengawasan.
- c. Berdasarkan hasil kuisioner, nilai kualitas layanan pada dimensi Jaminan memiliki rata-rata terendah yang terletak pada pernyataan X3.4 yaitu “Menurut saya Pengurus Koperasi mampu menjawab pertanyaan saya.” yang berarti bahwa Pengurus Koperasi dianggap kurang mampu untuk menjawab pertanyaan pelanggannya. Dengan membekali Pengurus program pelatihan rutin dan komprehensif maka Pengurus dapat lebih dipersiapkan untuk menghadapi pertanyaan-pertanyaan pelanggannya.
- d. Berdasarkan hasil kuisioner, nilai kualitas layanan pada dimensi Jaminan memiliki rata-rata terendah yang terletak pada X4.4 “Menurut saya Pengurus

memahami kebutuhan saya.” yang berarti bahwa Pengurus Koperasi dianggap tidak mampu memahami kebutuhan pelanggannya. Untuk mengatasi hal ini, Koperasi perlu menerapkan strategi *Relationship Marketing* (RM) yaitu *Relationship customization*, dimana Koperasi mengadaptasi jasa atau layanan yang ditawarkan agar sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan spesifik pelanggan individual. Strategi ini dapat menjadi lebih efektif dan efisien bila dikombinasikan dengan kapabilitas teknologi informasi.

- e. Berdasarkan hasil kuisioner, nilai kualitas layanan pada dimensi Jaminan memiliki rata-rata terendah yang terletak pada X5.4 “Menurut saya materi-materi yang berkaitan dengan layanan yang diberikan Pengurus Koperasi menarik untuk dilihat.” yang berarti materi yang diberikan oleh Pengurus dianggap kurang menarik secara visual. Dalam hal ini Koperasi bisa melakukan pembaruan materi dengan mendigitalkan materinya, sehingga tampilannya bisa dibuat semenarik mungkin.

2. Saran bagi penelitian selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mengeksplor faktor-faktor perilaku konsumen lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.