

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan uji hipotesis, maka disimpulkan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah kredit KSP Gapoktan Sumber Berkah Wonorejo Jepara. Hal ini berarti bahwa nasabah kredit akan merasa puas jika bunga yang harus dibayarkan kepada KSP Gapoktan Sumber Berkah Wonorejo Jepara terjangkau, artinya bunga pinjaman tersebut sesuai dengan kemampuan nasabah kredit. Semakin terjangkau bunga kredit yang harus dibayar oleh nasabah kredit, maka kepuasan nasabah kredit KSP Gapoktan Sumber Berkah Wonorejo Jepara akan semakin tinggi.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel prosedur kredit terhadap kepuasan nasabah kredit KSP Gapoktan Sumber Berkah Wonorejo Jepara. Nasabah kredit akan cenderung memilih KSP dengan prosedur kredit yang tidak ribet. Dengan adanya persyaratan prosedur kredit yang mudah di KSP Gapoktan Sumber Berkah Wonorejo Jepara, maka nasabah kredit akan merasa puas dengan kemudahan prosedur kredit yang diberikan oleh KSP Gapoktan Sumber Berkah Wonorejo Jepara.

3. Tidak terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit KSP Gapoktan Sumber Berkah Wonorejo Jepara. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit, artinya kualitas pelayanan di KSP Gapoktan Sumber Berkah Wonorejo Jepara tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maupun tidak, kepuasan nasabah kredit tidak terpengaruh oleh kualitas pelayanan yang ada di KSP Gapoktan Sumber Berkah Wonorejo Jepara.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel tingkat suku bunga, prosedur kredit, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit KSP Gapoktan Sumber Berkah Wonorejo Jepara. . Kepuasan nasabah kredit KSP Gapoktan Sumber Berkah Wonorejo Jepara secara simultan dapat dipengaruhi oleh variabel bebas yang terdiri dari tingkat suku bunga, prosedur kredit, dan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan terhadap hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Koperasi
 - a. Kepuasan nasabah kredit perlu ditingkatkan, khususnya pada indikator pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor yang diberikan responden untuk indikator tersebut

tergolong rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Kepuasan nasabah kredit menjadi kewajiban yang harus ditingkatkan demi menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabahnya.

- b. Tingkat suku bunga memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan nasabah kredit. Pemberlakuan tingkat suku bunga yang mudah terjangkau menjadi modal bagi KSP Gapoktan Sumber Berkah Wonorejo Jepara untuk terus meningkatkan kepuasan nasabah kredit serta jumlah nasabah. Apabila hal ini berhasil dilakukan, maka tujuan mencapai laba maksimal yang diharapkan dapat dicapai.
- c. Prosedur kredit perlu ditingkatkan, jika melihat pada indikator persyaratan kredit memiliki skor yang tergolong rendah. Padahal prosedur kredit menjadi salah satu faktor utama untuk meyakinkan nasabah tentang kepastian waktu percairan pinjaman.
- d. Kualitas pelayanan yang tidak mempengaruhi kepuasan nasabah kredit perlu diubah. Saat ini mungkin kualitas pelayanan belum terlalu diperhitungkan untuk menjadi instrument persaingan, namun untuk waktu kedepan disaat tingkat suku bunga, dan prosedur kredit koperasi tidak terlalu banyak perbedaan antara satu dengan yang lainnya, maka kualitas pelayanan berpotensi menjadi faktor yang berpengaruh bagi nasabah untuk memilih produk koperasi mana yang akan digunakannya.

2. Bagi peneliti

Penelitian selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah kredit koperasi. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode lain misalnya metode wawancara secara mendalam terhadap nasabah kredit, mengambil sampel yang lebih banyak sehingga informasi dapat lebih mewakili apa-apa yang terjadi dilapangan.

