

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian “Persepsi Konsumen Mengenai Atribut Jasa Pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus ” dapat disimpulkan bahwa:

1. KSPPS Kowanu Nugraha Kudus memiliki standar pelayanan yang berbeda pelayanan tersebut terbagi menjadi dua yaitu pelayanan simpanan dan pelayanan pembiayaan. Sedangkan atribut jasa pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus mulai dari atribut *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *empathy* (empati), dan *assurance* (jaminan) digunakan untuk mendukung pelayanan dan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan konsumen konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus. Dari kelima atribut jasa pelayanan di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus digunakan untuk memberikan pelayanan terbaik untuk konsumennya meskipun ada beberapa aspek yang masih kurang, namun KSPPS Kowanu Nugraha Kudus tetap mengupayakan agar kekurangan tersebut tidak mengganggu proses pelayanan konsumennya.
2. Konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus memberikan persepsi yang beragam mengenai atribut jasa pelayanan yang ada di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus mulai dari atribut *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *assurance*. Persepsi konsumen terhadap jasa pelayanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan (sebelum menerima pelayanan) dan pengalaman mereka (setelah menerima pelayanan) yang menimbulkan kesenjangan jika harapan tidak sesuai dengan pelayanan yang ada. Dari kesenjangan tersebut akan menimbulkan munculnya berbagai persepsi dari tiap konsumen, baik itu persepsi yang positif maupun negative. Kesenjangan harapan (gap) terjadi paling besar pada atribut jasa *reability* dan *empathy*, dimana pada kedua atribut tersebut konsumen merasa kecewa atas pelayanan yang di berikan oleh pegawai

KSPPS Kowanu Nugraha Kudus sehingga menimbulkan persepsi yang kurang baik dari konsumen

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran-saran yang kemudian bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Adapun saran-saran yang peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus hendaknya lebih memperhatikan atribut jasa pelayanan yang ada terutama pada atribut *reability* (keandalan) dan *emphaty* (empati) agar pelayanan yang diberikan untuk konsumen lebih maksimal dan memunculkan persepsi yang baik dari konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan menjadikan penelitian ini sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.

C. Keterbatasan Penelitian

Mengingat terbatasnya waktu, tenaga dan biaya dari penulis, bisa dikatakan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna. Meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini masih banyak keterbatasan penelitian yakni penelitian ini hanya memfokuskan pada satu obyek yaitu konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus saja.

D. Penutup

Alhamdulillah, berkat pertolongan dan karunia Allah SWT, didasari niat dan kesungguhan akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Konsumen Mengenai Atribut Jasa Pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus”

Dengan harapan semoga dapat memberi manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca budiman pada umumnya.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terjadi kekurangan dan kekhilafan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati memohon para pembaca untuk memberi kritik yang bersifat konstruktif dan membangun dalam upaya penyempurnaan skripsi ini karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT.

Akhir kata peneliti ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga senantiasa mendapat balasan dari Allah SWT, *Dzat Azza Wajalla.... Amin Yaa Rabbal 'Alamin.*

Kudus,
Penulis

Meirina Diah Styawati
NIM. 1320210030

