

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji pada penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah, maka secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan UMKM dalam melakukan pembiayaan di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun. Dengan indikator nilai rata-rata tertinggi yaitu mendengarkan dengan baik dan seksama ketika berkomunikasi serta rata-rata terendah yaitu karyawan dapat memberikan solusi atas keluhan yang di ajukan.
2. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan UMKM dalam melakukan pembiayaan di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun. Dengan indikator nilai rata-rata tertinggi yaitu kemudahan mengingat nama perusahaan serta rata-rata terendah yaitu prestasi perusahaan.
3. Kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan UMKM dalam melakukan pembiayaan di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun sebesar 14%.

#### B. Saran

Dari penelitian yang sudah dilakukan terkait kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang berpengaruh terhadap kepuasan UMKM melakukan pembiayaan di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun, penulis memiliki beberapa saran kepada pihak terkait yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa indikator terkecil dari variabel kualitas pelayanan adalah karyawan dapat memberikan solusi atas keluhan yang di ajukan, disini sudah adanya nasabah yang setuju bahwa KSPPS AIMS bisa memberikan solusi atas keluhannya, akan tetapi lebih banyak

nasabah yang ragu atau tidak tahu bagaimana KSPPS AIMS dalam memberikan solusi, maka hal ini dapat diperbaiki dengan adanya inisiatif untuk menanyakan secara langsung apakah ada keluhan yang dirasakan oleh nasabah setiap bertemu atau bisa juga diadakannya penyuluhan bagaimana tahapan jika para nasabah mempunyai keluhan karena bisa saja ada nasabah yang bingung atau bahkan segan jika mereka ingin menyalurkan keluhannya kepada pihak KSPPS.

2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa indikator terkecil dari variabel citra perusahaan adalah prestasi perusahaan, ternyata masih banyak yang belum tahu tentang prestasi atau akreditasi KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun, maka hal ini dapat diperbaiki dengan salah satunya mencantumkan prestasi atau akreditasi KSPPS AIMS pada atribut yang di bagikan, seperti pada brosur ataupun kalender yang biasanya di dapatkan oleh setiap nasabah. karena dengan adanya pengetahuan tersebut bisa menimbulkan kepuasan tersendiri pada nasabah dan akan menimbulkan ketertarikan pada masyarakat untuk mereka bisa memilih KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera untuk pembiayaan mereka nantinya.

