

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian mengenai tingkat kepuasan petani terhadap kualitas pelayanan LKM-A PUAP Wijaya Makmur di Desa Patemon, Kecamatan Bojongsari, Purbalingga menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme pelayanan simpan pinjam di LKM-A Wijaya Makmur dilakukan pada hari Senin hingga Jumat dimulai pukul 08.00-16.00 WIB, dengan batas nominal maksimal pinjaman anggota sebesar Rp5.000.000,- dan jangka waktu angsuran maksimal hingga 12 bulan.
2. Tingkat kepuasan petani terhadap kualitas pelayanan LKM-A PUAP Wijaya Makmur berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) memperoleh nilai sebesar 91,00 persen. Hal ini menunjukkan bahwa petani sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan LKM-A PUAP Wijaya Makmur.
3. Atribut prioritas utama berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah keteraturan jadwal operasional dan kesigapan pengurus dalam memproses keluhan anggota secara langsung.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Koperasi LKM-A PUAP Wijaya Makmur dapat melakukan beberapa hal berikut untuk meningkatkan kepuasan petani terhadap kualitas pelayanan yang diberikan:
 - a. LKM-A diharapkan dapat senantiasa menjaga kebersihan lingkungan kantor, baik di ruang pelayanan maupun area sekitarnya. Lingkungan yang bersih dan tertata akan menciptakan suasana kerja yang nyaman serta memberikan kesan positif kepada anggota yang datang berkunjung.

- b. Mempertimbangkan untuk menambah petugas yang dapat berjaga di kantor ketika pengurus utama harus keluar untuk urusan mendadak, sehingga dapat menjaga keberlangsungan pelayanan serta memastikan jadwal operasional kantor tetap berjalan sesuai dengan ketentuan.
2. Bagi penelitian selanjutnya dapat dilakukan beberapa hal berikut:
- a. Menggali lebih banyak referensi yang relevan dengan topik kepuasan dan kualitas pelayanan diperlukan guna mendukung penyusunan penelitian yang lebih mendalam dan berkualitas.
 - b. Menganalisis atribut-atribut lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan petani terhadap kualitas pelayanan di LKM-A seperti jumlah pinjaman yang diberikan LKM-A, ketelitian karyawan dalam mencatat angsuran, dan jangka waktu pencairan dana pinjaman.

