

V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis Importance-Performance Analysis (IPA), yang perlu mendapat prioritas, adalah perbaikan tentang jadwal prosedur layanan dan kemampuan petugas teknik layanan ekspor pala, sehingga BKHIT Jawa Timur perlu memberikan pengetahuan berupa pelatihan maupun bimbingan teknik kepada seluruh pegawai tentang prosedur layanan dan kemampuan teknik menangani ekspor, terutama di pelayanan wilker-wilker.
2. Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra eksportir pala terhadap kinerja layanan BKHIT Jawa Timur sebesar 87,83%, nilai tersebut berada pada rentang 80,1%–100% dengan kategori **sangat puas**. Meskipun belum mencapai nilai maksimal (100%), angka ini mencerminkan bahwa sebagian besar kinerja layanan telah memenuhi harapan mitra esportir pala.
3. Berdasarkan pada analisa SEM-PLS, meliputi dua pemodelan, yaitu:
 - Outer model diperoleh angka pada variabel kinerja, kepuasan dan loyalitas, pada perhitungan AVE bernilai $> 0,7$, yang berarti menunjukkan **sangat kuat dan reliabel**, begitu pula dalam perhitungan loading factor dan reliabilitas komposit dan cronbach's alpha juga bernilai $> 0,7$, sehingga dinyatakan **valid dan sangat reliabel atau mendekati sempurna**.
 - Inner model pada perhitungan VIF tidak menunjukkan hasil kolinearitas atau bias, sedangkan pada perhitungan R Square = 89,4% yang berarti model sangat kuat, sedangkan Q Square = 0,9565 yang menunjukkan hasil **daya prediksi tinggi** atau **predictive relevance besar**. Pada uji path koefisien

ketiga variabel berada pada posisi mendekati angka +1 yang menunjukkan hubungan positif antar variabel. Sedangkan perhitungan $VAF = 43,8\%$ yang berarti ***partial mediation*** (variabel berpengaruh sebagian), atau kinerja (X) memengaruhi terhadap loyalitas (Y) sebesar 43,8%, yang berarti sebagian memengaruhi kinerja terhadap loyalitas dijelaskan oleh variabel mediasi, sedangkan 56,2% tetap dipengaruhi oleh kinerja atau faktor lain yang belum diteliti.

5.2 SARAN

Penulis menyarankan kepada BKHIT Jawa Timur untuk selalu berupaya memperbaiki kinerja layanan ekspor, terutama beberapa layanan prioritas yang menjadi kebutuhan penting mitra eksportir pala, yang merupakan kunci kesuksesan citra BKHIT Jawa Timur.

BKHIT Jawa Timur harus selalu update perkembangan regulasi keamanan pangan yang berlaku secara internasional dan di negara-negara pengimpor, untuk selanjutnya disebarluaskan kepada seluruh mitra eksportir, agar para eksportir bisa mengikuti sedini mungkin, sehingga ekspornya lancar dan aman sampai di negara tujuan.

Penulis menyarankan pada penelitian selanjutnya untuk melakukan kajian ulang dengan menggunakan metode pengukuran analisa *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)*, serta menambah jumlah responden dan variabel lain serta melihat hubungan pengaruh kinerja pelayanan, kepuasan dan loyalitas dari mitra eksportir.