

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian dari Kualitas Pelayanan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Maju Sejahtera Melalui Penerapan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang menghasilkan beberapa kesimpulan dan dapat ditarik sebagai berikut:

1. Secara simultan, kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BUMDes Maju Sejahtera. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan nasabah.
2. Secara parsial, dimensi responsiveness memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan nasabah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan.
3. Dimensi empathy juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian, serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan nasabah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan.
4. Dimensi tangibles tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan penampilan layanan belum menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan nasabah BUMDes.

5. Dimensi realibility tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi dan ketepatan pelayanan belum menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan nasabah.
6. Dimensi assurance juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek jaminan keamanan dan kepercayaan belum menjadi pertimbangan utama dalam menilai kepuasan nasabah BUMDes.

5.2 Saran

Mengacu pada hasil analisis yang telah dilakukan serta mempertimbangkan kesimpulan penelitian, maka penelitian memberikan beberapa saran yang ditunjukkan kepada pihak BUMDes Maju Sejahtera maupun pihak terkait lainnya, sebagai berikut:

5.2.1 Saran Kebijakan Untuk Pengelola/Petugas BUMDes Maju Sejahtera.

1. Petugas BUMDes disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan dimensi daya tanggap dan empati petugas, karena kedua dimensi tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan pelayanan, peningkatan komunikasi dengan nasabah, serta pelayanan yang lebih cepat dan responsif.
2. BUMDes Maju Sejahtera perlu melakukan perbaikan pada aspek bukti fisik, keandalan, dan jaminan pelayanan, karena ketiga dimensi tersebut belum memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbaikan dapat dilakukan melalui:
 - a. Peningkatan fasilitas pelayanan

- b. Penyederhanaan prosedur pelayanan
 - c. Peningkatan kompetensi dan profesionalitas petugas
3. BUMDes Maju Sejahtera disarankan untuk melakukan evaluasi pelayanan secara berkala melalui survei kepuasan nasabah, sehingga dapat mengetahui kebutuhan dan harapan nasabah serta melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan.