

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dalam penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan tentang tingkat kualitas pelayanan *customer service* SiBakul Jogja terhadap kepuasan mitra. Tingkat kualitas pelayanan *customer service* SiBakul Jogja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra, dengan hasil signifikansi uji parsial (t) $0,000 < 0,05$. R Square (R^2) memiliki nilai sebesar 0,666 atau 66,6% hal ini dapat diartikan hubungan antar kedua variabel dikategorikan kuat.

Dari hasil uji yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* SiBakul Jogja berpengaruh terhadap kepuasan mitra yakni UMKM *Craft* di Daerah Istimewa Yogyakarta.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, selanjutnya dapat diusulkan sebuah saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi instansi dan peneliti selanjutnya.

5.2.1 Bagi Instansi

Penulis menyadari pada penelitian ini tentunya masih memiliki banyak kekurangan, baik keterbatasan waktu, keterbatasan data penelitian, maupun keterbatasan penulisan sendiri. Agar memperoleh hasil yang lebih bagus,

maksimal dan lebih mendalam maka penulis menyarankan beberapa saran.

1. Saran Bagi Instansi:

- a. Menjaga tingkat kualitas pelayanan *customer service* untuk menjaga kepuasan mitra di masa yang akan datang. Karena mitra yang puas akan loyal dan dapat menjadi sarana penyebaran informasi untuk menarik lebih banyak mitra.
- b. Menyebarkan informasi lokasi kantor *customer service* SiBakul Jogja agar lebih mudah ditemukan pelaku UMKM sebagai mitra SiBakul Jogja.
- c. Meningkatkan kinerja *customer service* SiBakul Jogja dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah para pelaku UMKM sebagai mitra SiBakul Jogja.

5.2.2 Bagi Peneliti

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan-cakupan dan topik serta menambah variabel lain untuk menyempurnakan penelitian yang dilakukan. Karena penulis merasa terdapat begitu banyak variabel dan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mitra sehingga hasil dari penelitian selanjutnya dapat lebih maksimal dan lebih mendalam.