

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut

1. Pelanggan HIPPAM Sumber Rejeki terdiri dari masyarakat lokal desa Jono, Belun dan Temayang. Penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pelanggan. Karakteristik responden mayoritas berumur 21-35 tahun, berpendidikan SMA, lama berlangganan 3-6 tahun, dan berprofesi menjadi petani. 50% responden menjawab puas, 40% menjawab cukup, dan 10% responden tidak puas.

2. Estimasi Parameter

Diperoleh estimasi parameter regresi Linear dengan *Maximum Likelihood Estimation* (MLE) adalah $\beta_0 = -22.8832, \beta_1 = 0.7552, \beta_2 = 0.6103, \beta_3 = 0.8233, \beta_4 = 0.6303, \beta_5 = 0.2381$. Bayesian distribusi Prior $\beta_0 = -22.92, \beta_1 = 0.7549, \beta_2 = 0.6107, \beta_3 = 0.8233, \beta_4 = 0.6299, \beta_5 = 0.2402$ dan Bayesian distribusi prior non informatif (*Jeffrys*) $\beta_0 = -22.71, \beta_1 = 0.7546, \beta_2 = 0.6095, \beta_3 = 0.8202, \beta_4 = 0.6269, \beta_5 = 0.2374$, dan Metode Kuadrat Terkecil (MKT) $\beta_0 = -22.883, \beta_1 = 0.75523, \beta_2 = 0.6103, \beta_3 = 0.63029, \beta_4 = 0.6269, \beta_5 = 0.23805$.

didapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan HIPPAM Sumber Rejeki terdapat 5 faktor yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *emphaty* (kepedulian), dan *assurance* (jaminan).

3. Perbandingan model terbaik dilihat pada nilai DIC yang diperoleh. Hasil perhitungan didapatkan model terbaik pada regresi Linear yaitu dengan metode Bayesian Prior non-informatif dengan nilai DIC sebesar 1402,790. Metode Bayesian prior non-informatif pada regresi Linear pada penelitian menghasilkan nilai estimasi yang baik karena memperhitungkan informasi dari data sampel dan informasi sebaran sebelumnya (*prior*). Namun, disini terdapat kelebihan juga memiliki kelemahan yaitu tidak dapat memberikan hasil

estimasi yang tetap. Jika nilai inisialisasi parameter yang diberikan berubah, maka hasil untuk pendugaan Bayes juga akan ikut berubah.

4. Prediksi model terbaik pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan HIPPAM Sumber Rejeki didapatkan perhitungan *MAPE* sebesar 12,92% yang dapat diartikan bahwa hasil prediksi baik dan terdapat minimum kesalahan. Karena hasil perhitungan terletak diantara nilai 10 – 20%.

5.2. SARAN

Dalam penelitian ini masih diperlukan pengembangan ilmu. Estimasi parameter pada regresi Linear bisa dilakukan dengan metode lainnya. Banyak variabel prediktor yang bisa dikembangkan dalam analisis kepuasan untuk penelitian berikutnya. Untuk penelitian selanjutnya penelitian kepuasan pelanggan ini dapat diteliti dengan berbagai metode. Salah satunya untuk mengetahui indikator dapat dilakukan dengan metode SEM dan Path.



UNUGIRI