

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada rumusan masalah, hipotesis, dan hasil penelitian dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota dan Dampaknya Pada Loyalitas Anggota Sebagai Pelanggan” dan berdasarkan data yang telah didapatkan melalui kuesioner lalu telah dilakukan pengujian menggunakan metode analisis regresi linear, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan di unit toko Koperasi dapat dikatakan sangat baik, hal tersebut terlihat pada fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, karyawan yang dapat diandalkan oleh pelanggan, cepat dalam menanggapi keluhan beserta solusinya, memberikan jaminan dan kepedulian yang baik kepada pelanggan melalui pemenuhan kebutuhan pelanggan. Aspek-aspek dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit toko terbukti ampuh dalam menjalankan operasional unit toko dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Kepuasan pelanggan di unit toko Koperasi terhadap kualitas yang diberikan sudah dapat dikatakan baik dan tercerminkan oleh pelanggan yang merasa puas terhadap beberapa aspek pelayanan mulai dari fasilitas toko, keandalan karyawan dalam melaksanakan tugasnya, daya tanggap karyawan dalam melayani pelanggan, jaminan yang diberikan dan perhatian karyawan

terhadap pelanggan, elemen-elemen tersebut terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Unit toko Koperasi perlu meningkatkan kembali pelayanan dalam penyediaan fasilitas, kelengkapan produk atau jasa, layanan transaksi dengan menyediakan layanan digital dalam transaksi, dan meningkatkan hubungan yang baik dengan pelanggan melalui evaluasi secara bertahap.

3. Loyalitas pelanggan di unit toko Koperasi terhadap pembelian ulang, merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja di unit toko dan memprioritaskan unit toko sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan mereka sudah dikatakan baik dan berhasil dalam membangun iklim bisnis yang baik dengan pelanggan. Koperasi dapat mengoptimalkan potensi pelanggan dalam merekomendasikan produk dan jasa mereka serta menjadikan unit toko sebagai satu-satunya tempat pelanggan dalam berbelanja sehingga Koperasi dapat mencapai keberlanjutan dalam menjalankan usahanya.
4. Hasil uji hipotesis menggunakan analisis jalur terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota sebagai pelanggan, bermakna bahwa kualitas pelayanan pada Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten dapat menciptakan dan/atau meningkatkan kepuasan pada anggota Koperasi.

5. Hasil uji hipotesis menggunakan analisis jalur terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan pelanggan terhadap variabel loyalitas anggota sebagai pelanggan, bermakna bahwa kepuasan pelanggan pada Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten dapat menciptakan dan/atau meningkatkan loyalitas pada anggota Koperasi.
6. Hasil uji hipotesis menggunakan analisis jalur terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, bermakna bahwa kualitas pelayanan pada Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten dapat menciptakan dan/atau meningkatkan loyalitas pada anggota Koperasi melalui tingkat kepuasan pelanggan yang baik.
7. Dalam upaya membentuk loyalitas anggota sebagai pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan, Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten dapat melakukan beberapa langkah strategis melalui peningkatan kualitas pelayanan. Koperasi dapat memprioritaskan kualitas pelayanan dalam merancang strategi bisnisnya, selanjutnya Koperasi dapat memfokuskan diri pada aspek fasilitas toko hingga pelayanan yang diberikan karyawan dengan memanfaatkan teknologi dan inovasi untuk mencapai kualitas pelayanan yang efektif dan efisien bagi anggota Koperasi.

8. Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten sebagai badan usaha telah memberikan dampak positif bagi kesejahteraan ekonomi anggotanya. Melalui unit toko tersebut, Koperasi telah memberikan banyak manfaat kepada anggotanya baik berbentuk MEL (Manfaat Ekonomi Langsung) atau METL (Manfaat Ekonomi Tidak Langsung).

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan, maka dapat disampaikan beberapa saran yang relevan dengan hasil penelitian, yaitu sebagai berikut.

1. Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani dapat berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota, kualitas pelayanan tersebut diantaranya adalah peningkatan pada fasilitas toko, menyediakan produk yang lebih bervariasi, pelayanan karyawan kepada pelanggan hingga layanan transaksi dengan memanfaatkan teknologi. Dalam merancang strategi yang baik maka perlu dilakukan sistem survei kepada pelanggan, menganalisis umpan balik pelanggan dan memperhatikan kritik serta saran anggota sebagai pelanggan.
2. Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya berpengaruh terhadap kepuasan akan tetapi lebih jauh kualitas pelayanan akan berdampak pada loyalitas anggota sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik mendorong pelanggan untuk berkomitmen pada produk maupun jasa yang ditawarkan oleh unit usaha niaga (toko), dengan mengevaluasi secara rutin dan

memonitoring kegiatan transaksi pelanggan, maka Koperasi dapat mencapai tingkat loyalitas yang tinggi pada anggotanya sehingga hal tersebut menjadi pondasi dasar bagi Koperasi dalam meningkatkan skala bisnis dan meningkatkan manfaat ekonomi lebih baik kepada anggota.

3. Bisnis yang baik adalah, bisnis yang memiliki pelanggan dengan loyalitas tinggi dan mampu menjadi agen bagi Koperasi dalam memasarkan Koperasi kepada anggota lain maupun non-anggota. Kepuasan dapat dicapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi atau harapan pelanggan terhadap realita di lapangan. Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, maka dalam menjalankan bisnis pendekatan yang perlu dilakukan adalah berfokus pada pelanggan sebagai tujuan utama dalam mencapai bisnis berkelanjutan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan dan memperluas khasanah keilmuan dengan penelitian yang lebih mendalam dengan menambahkan variable lainnya selain kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Menerapkan teori kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan tempat atau organisasi yang lebih besar dan memiliki cakupan yang lebih luas. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat digunakan sebagaimana semestinya.