

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Pembahasan, dalam bab ini akan disimpulkan beberapa inti permasalahan yang sudah dianalisis.

1. Kualitas Pelayanan Koperasi yang pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan anggota yaitu kerapian dan kebersihan petugas dinilai baik yang merupakan sub dari penyediaan sarana dan prasarana yang dapat dilihat dan dirasakan langsung dari konsep tangible, dan kecepatan pelayanan dinilai baik yang merupakan sub dari kemampuan memberikan pelayanan secara cepat kepada anggota, kemudian kecepatan menanggapi selera anggota dinilai baik yang merupakan sub dari kecepatan menanggapi dan memenuhi keinginan anggota, dan penilaian anggota tentang pengetahuan dan kejujuran petugas dinilai baik dari sub keterampilan petugas dan kualitas barang, dan penilaian anggota terhadap petugas dalam melayani dan memberikan informasi dinilai baik dari sub perhatian dalam memahami anggota. Sedangkan kualitas pelayanan koperasi yang perlu dilakukan perbaikan karena belum cukup sesuai dengan harapan anggota adalah tentang keluasan ruangan dinilai cukup baik dari sub penyediaan sarana dan prasarana.
2. Mayoritas anggota koperasi menunjukkan sikap yang cukup loyal terhadap koperasi tetapi masih ada penilaian tentang masih terpengaruhnya anggota dengan produk yang sama yang dijual di luar toko koperasi dari sub

kesetiaan, kemudian kurang aktifnya anggota dalam melakukan pembelian ulang ke toko koperasi dilihat dari sub kepuasan.

3. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, terdapat hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota dengan nilai korelasi sebesar 0,262 berada di antara 0,20 – 0,40 artinya, hubungan Kualitas Pelayanan Koperasi terhadap loyalitas Anggota kurang erat. Adapun pengaruh langsung Kualitas Pelayanan Koperasi terhadap Loyalitas Anggota adalah kurang berpengaruh didalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan serta simpulan di atas, maka perlu di upayakan berbagai tindakan untuk lebih dapat meningkatkan loyalitas anggota terhadap toko koperasi. Untuk itu penulis menyampaikan sedikit saran yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo adalah sebagai berikut:

1. Dalam bidang pengembangan ilmu dari hasil uji pengaruh langsung Kualitas pelayanan Koperasi terhadap loyalitas anggota sebesar 2,6% yang artinya kurang berpengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas, sisanya 97,4% Loyalitas Anggota dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dianjurkan untuk di teliti oleh peneliti lain.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan tentang keluasan ruangan toko sehingga tumbuh kepuasan yang diharapkan anggota .

3. Melakukan pendekatan terhadap anggota yang jarang melakukan transaksi dalam rangka memberikan pengertian tentang kelebihan dan manfaat berbelanja di toko koperasi dengan demikian anggota akan loyalitas kepada koperasi.



IKOPIN