

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan anggota (Y) memiliki kontribusi secara langsung dan signifikan terhadap tinggi rendahnya kepuasan anggota. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan yang secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan anggota adalah 0,528. Artinya semakin kuat kualitas pelayanan yang disosialisasikan antar anggota, maka kepuasan dari tiap anggota pun akan meningkat.
2. Citra koperasi (X_2) terhadap kepuasan anggota (Y) memiliki kontribusi secara langsung dan signifikan terhadap tinggi rendahnya kepuasan anggota. Besarnya kontribusi citra koperasi yang secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan anggota adalah 0,318. Artinya, semakin tinggi citra yang dimiliki oleh koperasi, maka akan tinggi pula kepuasan anggota dalam melakukan hubungan dengan koperasi.
3. Kualitas pelayanan (X_1) terhadap citra koperasi (X_2), tinggi rendahnya kualitas pelayanan dijelaskan oleh citra. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan yang secara langsung berkontribusi terhadap citra koperasi adalah 0,841. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dimiliki oleh

koperasi mahasiswa, maka akan semakin tinggi pula citra koperasi itu sendiri.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, berikut ini akan dikemukakan beberapa implikasi yang dianggap relevan dengan penelitian ini.

Implikasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif kecenderungan jawaban responden terhadap variabel kepuasan anggota tergolong cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan anggota harus lebih ditingkatkan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data kepuasan anggota bahwa indikator kesediaan merekomendasikan merupakan indikator kepuasan yang terendah. Koperasi mahasiswa dapat meningkatkan kepuasan dengan jalan meningkatkan pelayanan kepada anggota, melengkapi fasilitas-fasilitas penunjang kegiatan koperasi mahasiswa, dan menyediakan barang/jasa yang memiliki nilai atau manfaat yang tinggi bagi anggota.
2. Hasil analisis deskriptif kecenderungan jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan harus lebih ditingkatkan. Indikator kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah kurangnya rasa empati. Oleh karena itu koperasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kemampuan koperasi mahasiswa dalam memahami apa yang dibutuhkan oleh para anggota, melakukan komunikasi yang baik, serta memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan yang nantinya akan

membuat para anggota merasa diperhatikan dan memiliki keterikatan dengan koperasi yang kemudian akan berdampak pada peningkatan kepuasan anggota.

3. Hasil analisis deskriptif kecenderungan jawaban responden terhadap variabel citra koperasi berada dalam kategori cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa citra koperasi harus lebih ditingkatkan. Berdasarkan penelitian diperoleh data pada citra koperasi bahwa indikator kecenderungan bertindak merupakan indikator terendah. Kecenderungan bertindak tersebut muncul setelah anggota melakukan hubungan dengan koperasi. Oleh karena itu koperasi mahasiswa perlu menjalin hubungan yang baik dengan para anggota agar anggota memiliki pengalaman yang baik tentang koperasi yang nantinya berdampak pada peningkatan kepuasan anggota.

C. Saran

Berdasarkan implikasi yang telah disampaikan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diantaranya adalah :

1. Koperasi mahasiswa untuk lebih meningkatkan kepuasan anggota melalui peningkatan pelayanan, menyediakan fasilitas yang dibutuhkan, serta menyediakan barang/jasa yang memiliki nilai atau manfaat yang tinggi menurut anggota. Dalam rangka peningkatan kesediaan merekomendasikan di kalangan anggota guna memenuhi tingkat kepuasan, maka koperasi disarankan memberikan kuesioner kepada anggota yang berisi tentang kritik dan saran kemudian melakukan evaluasi secara rutin, sehingga petugas

koperasi mahasiswa memahami hal apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

2. Koperasi mahasiswa diharapkan selalu memperhatikan pelayanan yang selama ini dilakukan, baik dalam bentuk fisik maupun non fisik. Koperasi mahasiswa harus berfungsi secara sempurna dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin, baik dalam bentuk pelayanan produk maupun pelayanan yang dilakukan secara personal. Dengan langkah ini diharapkan anggota merasa puas dengan semua atribut pelayanan yang diberikan koperasi mahasiswa. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pihak-pihak terkait pada koperasi mahasiswa.
3. Koperasi mahasiswa agar berusaha menampilkan koperasi secara baik dan menyeluruh terutama pada saat merekrut anggota baru serta berusaha menjalin hubungan yang baik dengan para anggotanya. Tujuannya adalah supaya anggota memiliki pengalaman yang baik tentang koperasi. Pengalaman yang baik tersebut akan menggiring anggota untuk senantiasa menunjukkan tindakan positif yang kemudian hal tersebut akan berdampak pada peningkatan citra koperasi di kalangan anggota.