

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data empiris yang telah dikumpulkan serta hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan di bab sebelumnya, maka penelitian ini telah berhasil mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota pada Koperasi TAKERA Jakarta Pusat. Hasil penelitian ini juga memberikan kesimpulan tentang adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota, atau dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula loyalitas anggota dimana loyalitas anggota ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 35.76%.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas maka implikasi dari penelitian ini adalah :

1. Bukti empirik bahwa loyalitas anggota dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan. Hal ini akan berdampak pentingnya upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan koperasi agar anggotanya memiliki loyalitas yang tinggi pada koperasi.
2. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan tinggi rendahnya loyalitas dari anggota koperasi. Oleh karena itu pengurus dan

karyawan harus berusaha untuk meningkatkan sikap empati dan daya tanggap mereka terhadap anggota koperasi, serta keandalan dari produk yang ditawarkan. Dengan demikian tujuan koperasi akan dapat tercapai.

3. Loyalitas dari para anggota koperasi tidak dapat tumbuh dengan sendirinya tanpa adanya pengurus melayani kepentingan anggota yang benar mengenai arti dan manfaat berkoperasi serta adanya program-program usaha yang menyentuh kepentingan para anggota. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang tinggi diperlukan agar manfaat berkoperasi dapat dirasakan oleh anggota koperasi.
4. Hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota akan mendukung kemajuan koperasi pada masa yang akan datang.

C. Saran

Berdasarkan implikasi dari penelitian yang telah dikemukakan dan jangkauan keterbatasan penelitian maka berikut disampaikan beberapa saran:

1. Untuk dapat meningkatkan loyalitas anggota koperasi sebaiknya ditunjang dengan perbaikan kualitas pelayanan melalui telepon dan kesigapan karyawan dalam menyelesaikan masalah dengan memberikan pelatihan dan pendidikan tentang koperasi secara rutin kepada karyawan.
2. Selain ditunjang oleh perbaikan kualitas pelayanan, loyalitas anggota koperasi juga dapat ditingkatkan melalui perbaikan empati karyawan

dengan memberikan pelayanan yang cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan anggota koperasi, memperhatikan kebutuhan setiap anggota koperasi, dan meningkatkan komunikasi antar karyawan dengan anggota.