

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi dan analisis data hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan anggota pada unit usaha *food and beverage* di Koperasi Karyawan Bank Syariah Mandiri Jakarta Pusat yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota pada unit usaha *food and beverage* di Koperasi Karyawan Bank Syariah Mandiri Jakarta Pusat. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat, maka akan berpengaruh besar terhadap kepuasan anggota.
2. Terdapat pengaruh yang positif persepsi harga dengan kepuasan anggota pada unit usaha *food and beverage* di Koperasi Karyawan Bank Syariah Mandiri Jakarta Pusat. Hal ini menunjukkan bahwa jika harga yang ditetapkan koperasi rendah, maka akan semakin meningkat kepuasan anggota koperasi.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga secara bersama-sama dengan kepuasan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga berdampak positif terhadap kepuasan anggota.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan anggota pada unit usaha *food and beverage* di Koperasi Karyawan Bank Syariah Mandiri Jakarta Pusat. Ini membuktikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan anggota, diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan dengan kesigapan dalam melayani, menjalin komunikasi yang baik, memberikan kehandalan dalam pelayanan serta dalam fasilitas yang mendukung dan koperasi dapat mempertimbangkan bagaimana dalam menentukan harga yang sesuai dengan keinginan anggota.

Berdasarkan hasil pengolahan data terlihat indikator minat pembelian ulang sebagai alat ukur secara dominan dalam kepuasan anggota. Anggota tidak akan melakukan pembelian ulang apabila belum merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan. Selain itu, mengingat hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan anggota, maka hal ini dapat dijadikan suatu pertimbangan bagi koperasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan harga sesuai dengan keinginan anggota.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi di atas, saran-saran yang dapat diberikan peneliti untuk meningkatkan kepuasan anggota, kualitas pelayanan dan persepsi harga adalah sebagai berikut:

1. Manajemen koperasi dapat meningkatkan kompetensi terhadap produk-produk yang ditawarkan koperasi pada unit usaha *food and beverage* sehingga dapat

mempertahankan anggota serta dapat memberikan harga yang sesuai dengan kebutuhan dan manfaat anggota sehingga dapat mencapai kepuasan anggota dan terpenuhinya harapan anggota.

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, manajemen koperasi hendaknya:
 - a. Manajemen koperasi hendaknya lebih peka dan lebih perhatian terhadap kebutuhan anggota sehingga anggota merasa lebih nyaman dalam pelayanan yang diberikan, dan komunikasi antara karyawan dengan anggota juga dapat berjalan dengan baik.
 - b. Koperasi dapat menambah dan memberikan fasilitas yang memadai pada unit usaha *food and beverage*, sehingga anggota merasa lebih nyaman untuk menghabiskan waktu di Koffierasse
 - c. Koperasi dapat memberikan pelatihan terhadap karyawan mengenai berbagai cara melayani konsumen, sehingga mampu melayani dengan baik dan mampu memberikan kepercayaan kepada anggota agar anggota membeli produk yang ditawarkan.
3. Untuk meningkatkan persepsi harga anggota terhadap koperasi, koperasi hendaknya dapat meningkatkan informasi kepada anggota mengenai keuntungan ketika sering berbelanja di koperasi meskipun dengan harga yang cukup mahal karena keuntungan akan kembali kepada anggota.