

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Primkopti Jakarta Utara, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan anggota terhadap loyalitas anggota. Jadi, setelah dilakukan penelitian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan kepercayaan anggota, maka semakin tinggi pula loyalitas anggotanya.
2. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan anggota secara bersama-sama terhadap loyalitas anggota dapat dilihat dari koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,341 menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan anggota terhadap loyalitas anggota adalah sebesar 34,1%, sedangkan sisanya 65,9% ditentukan faktor lain yang tidak diteliti. Keeratan hubungan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan anggota dan loyalitas anggota adalah cukup kuat yaitu sebesar 0,584.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa loyalitas anggota dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan anggota. Hal ini berdampak pentingnya upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan kepercayaan anggota, agar anggota memiliki kesetiaan yang tinggi pada koperasi. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan tinggi rendahnya loyalitas anggota koperasi. Ini mengharuskan pengurus dan karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan koperasi dengan memberikan pelayanan yang baik ditinjau dari aspek penyediaan fasilitas fisik atau kebutuhan anggota, melayani anggota sebagai pelanggan dengan cepat, tepat dan sesuai dengan keinginan anggota, memberikan jaminan terbaik atas semua produk atau jasa yang disediakan oleh koperasi dan selalu menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan anggota.

Dalam menciptakan kepercayaan anggota koperasi yang perlu ditingkatkan adalah memperhatikan indikator harapan dan keyakinan yang dimiliki anggota terhadap koperasinya. Dengan terwujudnya suatu harapan dan keyakinan maka mereka akan semakin percaya pada koperasi sehingga anggota merasa aman dan memperoleh manfaat dari koperasi tersebut. Loyalitas dari para anggota tidak tumbuh dengan sendirinya tanpa adanya sosialisasi yang benar mengenai manfaat berkoperasi serta adanya program-program usaha yang menyentuh kepentingan para anggota. Dalam hal ini

kepercayaan anggota dan kualitas pelayanan yang tinggi diperlukan agar manfaat berkoperasi dapat dirasakan oleh anggota.

C. Saran

Berdasarkan implikasi penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat, antara lain:

- a. Para pengurus hendaknya membuat strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan koperasi sehingga dapat meningkatkan loyalitas anggota koperasi dengan memberikan perhatian yang lebih dalam melayani anggotanya dan lebih tanggap dalam memahami kebutuhan anggota, memberika fasilitas fisik yang baik dengan meningkatkan saran komunikasi yang ada pada koperasi, menambah kelengkapan produk dan jasa yang dibutuhkan anggota sebagai pelanggan, hal-hal tersebut akan mejadi daya tarik bagi anggota untuk lebih loyal lagi terhadap koperasi.
- b. Koperasi dapat meningkatkan loyalitas anggota degan cara memberikan benefit-benefit atau diskon kepada anggota dalam melakukan pembelian supaya anggota tetap setia kepada koperasi dan tidak beralih kepada lembaga lain. Anggota yang loyal tidak akan rela jika koperasinya mengalami kerugian.
- c. Koperasi dapat meningkatkan kepercayaan anggota dengan cara meningkatkan harapan para anggotanya yaitu harapan kualitas pelayanan yang baik, meningkatkan produk-produk yang lebih berkualitas dan pengelolaan usaha yang lebih professional dengan tetap berpegang teguh

pada prinsip koperasi. Dengan tingginya kepercayaan anggota kemungkinan anggota untuk beralih terhadap penyedia jasa lain akan menurun.