

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota. Dimana jika kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas anggota pun meningkat.

B. Implikasi

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

1. Loyalitas anggota koperasi dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan. Hal ini akan berdampak pentingnya upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan, agar anggota memiliki kesetiaan yang tinggi pada koperasi.
2. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan tinggi rendahnya loyalitas anggota koperasi, hal ini akan mengharuskan pengurus dan karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas anggota mereka terhadap anggota. Yang ditawarkan agar bukti langsung dapat dirasakan oleh koperasi, dengan demikian tujuan koperasi dapat tercapai.

3. Loyalitas anggota para anggota tidak tumbuh dengan sendirinya tanpa adanya sosialisasi 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.
4. Hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota akan menimbulkan lebih banyak peluang untuk keberhasilan dan kelangsungan hidup koperasi pada masa yang akan datang.

C. Saran – Saran

1. Pengurus dan karyawan Koperasi Universitas Tarumanagara hendaknya lebih menjaga dan meningkatkan layanan baik dari segi daya tanggap atas keluhan dengan cara pengurus dapat mengatasi keluhan atas anggota dengan tepat serta memperbaiki kualitas produk yang ditawarkan.
2. Pengurus dan Karyawan Universitas Tarumanagara hendaknya memperbaiki ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan dengan cara pengurus harus cepat tanggap dan tepat dalam memberikan pelayanan pada anggota.
3. Pengurus dan Karyawan Universitas Tarumanagara hendaknya mempertahankan tingkat keinginan membeli produk dengan cara meningkatkan kehandalan produk yang ditawarkan sehingga loyalitas

anggota dapat terpelihara dan koperasi pun mampu bersaing dengan badan non koperasi.

4. Anggota koperasi UNTAR sebaiknya meningkatkan dengan melakukan transaksi seperti, simpan dan pinjaman, berbelanja di waserba, dan menikmati koperasi. Hal tersebut akan menjadikan koperasi dapat tumbuh dan berkembang dengan potensi yang dimiliki.