

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi di Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota koperasi sebesar 16,7%. Maknanya, untuk menaikkan loyalitas anggota koperasi maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Terdapat pengaruh langsung positif antara citra koperasi dan loyalitas anggota koperasi sebesar 18,1%. Maknanya, untuk meningkatkan loyalitas anggota koperasi dapat melalui citra yang baik.
3. Terdapat pengaruh langsung positif antara kualitas pelayanan terhadap citra koperasi sebesar 22,3 %. Maknanya, agar dapat meningkatkan citra koperasi maka dapat dilalui dengan pemberian pelayanan yang baik.
4. Terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota koperasi yang dimoderatori oleh citra koperasi sebesar 20,1%. Maknanya, meningkatkan loyalitas anggota harus diawali dengan peningkatan kualitas pelayanan yang akan berimbas pada citra koperasi.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap loyalitas anggota koperasi di Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan citra koperasi merupakan beberapa faktor untuk mempengaruhi loyalitas anggota koperasi artinya semakin baik kualitas pelayanan dan semakin baiknya citra koperasi dimata anggota maka loyalitas anggota terhadap koperasi pun akan semakin naik. Oleh karena itu koperasi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota dan menciptakan citra koperasi yang baik agar loyalitas anggota untuk menggunakan produk koperasi akan bertambah yang akan berakibat naiknya keuntungan dan kesejahteraan anggota.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data loyalitas anggota presentase terendah ada pada dimensi merekomendasikan kepada teman sebesar 32,1%, hal ini mengandung arti bahwa para anggota belum sepenuhnya menceritakan kebaikan dan merekomendasikan kepada temannya untuk menggunakan produk dari koperasi. Koperasi bisa meningkatkan loyalitas anggota dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan selalu menyediakan produk-produk koperasi yang terbaik dan dapat dipercaya.

Kualitas pelayanan indikator terendah ada pada dimensi daya tanggap sebesar 13,3%, hal ini mengandung arti bahwa karyawan koperasi dinilai kurang tanggap

dalam memahami kebutuhan. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh koperasi guna meningkatkan daya tanggap karyawan koperasi diantaranya, memberikan lingkungan kerja yang baik dan nyaman dalam koperasi, memberikan pelatihan kepada karyawan koperasi minimal satu kali setahun, jangan berhemat pada mesin dan peralatan kerja, memberikan motivasi dan dukungan kepada mereka bahwa mereka mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik jangan pelit memberikan pujian kepada mereka, tentukan tujuan dan target koperasi dengan jelas, dengarkan keluhan mereka dalam bekerja, rayakan keberhasilan dan beri mereka penghargaan secara finansial.

Selain itu diperoleh data pada citra koperasi indikator terendah ada pada indikator budaya koperasi sebesar 16,4%, hal ini mengandung arti bahwa budaya koperasi berdampak kecil pada citra koperasi. Budaya koperasi yang dimaksud adalah budaya karyawan yang harus selalu melayani anggota dengan tanggap dan ramah. Para karyawan koperasi bisa melakukan beberapa hal berikut: penampilan, sikap dan perilaku saat melayani anggota, cara berbicara harus santun, jelas dan singkat, gerak-gerik saat melayani anggota harus sopan serta cara bertanya dan komunikasi dengan menggunakan bahasa baku. Semua ini bisa dilakukan oleh koperasi melalui pelatihan rutin minimal satu kali dalam setahun.

### **C. Saran**

Berdasarkan pada kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut

1. Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia harus mampu menjaga indikator kehandalan dalam melayani yang dianggap baik oleh anggota. Koperasi juga harus meningkatkan beberapa indikator guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya dalam penelitian ini indikator terendah adalah daya tanggap dalam pelayanan kepada anggota, koperasi harus mampu memberikan lingkungan kerja yang baik dan nyaman, memberikan pelatihan kepada karyawan koperasi minimal satu kali setahun, jangan berhemat pada mesin dan peralatan kerja, memberikan motivasi dan dukungan kepada mereka bahwa mereka mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik jangan pelit memberikan pujian kepada mereka, tentukan tujuan dan target koperasi dengan jelas, dengarkan keluhan kesah mereka dalam bekerja, rayakan keberhasilan dan beri mereka penghargaan secara finansial..
2. Koperasi harus mampu meningkatkan citra koperasi dimata anggota, indikator prestasi koperasi menjadi indikator tertinggi yang dilihat anggota dari koperasi. Sedangkan indikator terendah adalah budaya koperasi dalam hal pelayanan anggota yang tanggap dan ramah. Para karyawan koperasi bisa melakukan beberapa hal berikut: penampilan, sikap dan perilaku saat melayani anggota, cara berbicara harus santun, jelas dan singkat, gerak-gerik saat melayani anggota harus sopan serta cara bertanya dan komunikasi dengan menggunakan bahasa baku. Semua ini bisa dilakukan oleh koperasi melalui pelatihan rutin minimal satu kali dalam setahun..

3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan agar meningkatkan kualitas penelitian lebih lanjut khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap loyalitas anggota koperasi. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menyempurnakan hasil penelitian ini dengan cara menambah subjek penelitiannya maupun variabel lain yang sekiranya dapat mempengaruhi loyalitas anggota terhadap koperasi.