

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan deskripsi dan analisis data hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat, maka akan berpengaruh besar terhadap kepuasan anggota.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan persepsi harga terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI. Hal ini menunjukkan bahwa jika persepsi harga baik, maka akan semakin meningkat kepuasan anggota koperasi.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga secara bersama-sama dengan positif dan signifikan terhadap 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 beberapa implikasi yang dianggap relevan dengan penelitian ini. Implikasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dalam variabel kepuasan anggota koperasi sudah cukup tinggi namun perlu ditingkatkan guna mencapai hasil yang maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan dalam kesigapan melayani, memberikan kehandalan dalam pelayanan dan fasilitas yang mendukung serta memberikan persepsi harga yang sesuai. Maka dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan dari Pujasera dan memberikan harga yang sesuai untuk berkontribusi terhadap kepuasan anggota.
2. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini sudah tergolong tinggi, namun belum mencapai maksimal sehingga masih harus ditingkatkan kembali pelayanan, fasilitas dan produk yang diberikan koperasi, sebab itu menjadi faktor yang mendorong timbulnya kepuasan anggota sehingga bila kualitas pelayanan yang diberikan baik tentu akan sangat meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Pegawai Sekeretariat Jenderal DPR-RI.
3. Persepsi harga dalam penelitian ini sudah cukup baik namun masih perlu dipertahankan. Hal ini karena masih rendahnya persepsi anggota terhadap harga yang diberikan Pujasera. Maka dari itu, Pujasera dapat mempertimbangkan bagaimana dalam menentukan harga yang sesuai dengan keinginan anggota sehingga persepsi harga yang anggota dapatkan menjadi baik dan kepuasan anggota dapat meningkat.

### **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. Kepuasan anggota pada Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI sudah cukup tinggi, namun harus diperhatikan kualitas terhadap produk-produk yang ditawarkan Pujasera sehingga dapat mempertahankan anggota serta dapat memberikan harga yang sesuai dengan kebutuhan dan manfaat anggota sehingga dapat mencapai kepuasan anggota dan terpenuhi harapan anggota.
2. Kualitas pelayanan Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI sudah baik, namun masih harus lebih perhatian terhadap kebutuhan anggota, Pujasera harus memberikan fasilitas yang memadai sehingga anggota merasa lebih nyaman dalam pelayanan yang diberikan dan lebih nyaman untuk menghabiskan waktu di Pujasera.
3. Persepsi harga Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI dalam penelitian ini sudah cukup baik, namun persepsi anggota terhadap Pujasera masih rendah. Maka sangat penting untuk memberi informasi kepada anggota mengenai keuntungan ketika sering berbelanja di Pujasera karena keuntungan akan kembali kepada anggota, sehingga persepsi harga anggota terhadap Pujasera akan meningkat dan membaik.