

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi usaha terhadap kepuasan anggota koperasi pada unit pertokoan koperasi Intan kementerian Pertanian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung dan positif terhadap kepuasan anggota koperasi telah terbukti benar. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima anggota, maka semakin tinggi kepuasan anggota kepada koperasi.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini maka hipotesis kedua yang menyatakan lokasi usaha berpengaruh secara langsung dan positif terhadap kepuasan anggota koperasi telah terbukti benar. Artinya, semakin strategis lokasi usaha oleh anggota koperasi, maka semakin tinggi kepuasan anggota pada koperasi.
3. Terdapat pengaruh positif dan simultan antara kualitas pelayanan dan lokasi usaha terhadap kepuasan anggota koperasi. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima anggota dan semakin strategis lokasi usaha oleh anggota koperasi, maka semakin tinggi kepuasan anggota kepada koperasi, dan begitu pula sebaliknya.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, berikut ini akan dikemukakan beberapa implikasi yang dianggap relevan dengan penelitian

ini. Implikasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi, berdasarkan hasil penelitian jika ingin kepuasan anggota koperasi meningkat maka kualitas pelayanan harus diperbaiki terutama dalam hal keterampilan dan pengetahuan petugas toko dalam melayani anggota koperasi, selain itu dalam hal kewujudan fisik seperti fasilitas fisik, penampilan petugas toko dan kelengkapan perlengkapan yang merupakan indikator tertinggi juga perlu diperhatikan.
2. Lokasi usaha berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi, berdasarkan hasil penelitian semakin strategis lokasi usaha maka akan menaikkan tingkat kepuasan anggota koperasi. Sehingga jika ingin kepuasan anggota koperasi meningkat, maka koperasi perlu merencanakan pemilihan lokasi usaha yang strategis dengan matang khususnya dengan memperhatikan segi keterjangkauan lokasi usaha yang merupakan indikator tertinggi. Lokasi usaha yang mudah diakses dan didukung dengan sarana dan prasarana serta jarak lokasi usaha dengan tempat anggota koperasi beraktivitas perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi.

C. Saran

Berdasarkan implikasi yang telah disampaikan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diantaranya adalah:

1. Berdasarkan hasil penelitian, hendaknya bagi pengurus koperasi senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan pelatihan standar layanan untuk pegawai koperasi supaya pengetahuan dan

keterampilan pegawai koperasi dalam melayani konsumen (anggota koperasi) semakin baik. Selain itu, untuk menunjang kualitas pelayanan dari aspek kewujudan fisik (*Tangible*) koperasi perlu melakukan pembenahan baik dari fasilitas fisik toko, perlengkapan maupun peralatan toko. Koperasi juga perlu membenahi system pencatatan penjualan toko supaya lebih modern, hal ini karena pelayanan penjualan toko koperasi selama ini dilakukan secara manual sehingga pencatatannya kurang bisa diandalkan yang menyebabkan ketersediaan barang-barang yang sudah habis, tidak laku atau bahkan kadaluarsa tidak bisa dengan cepat diketahui oleh pegawai toko koperasi. Selain itu koperasi juga bisa melakukan inovasi layanan lain seperti bisa menyediakan kemudahan pembayaran yaitu dengan cicilan yang ringan ataupun variasi pembayaran menggunakan kartu elektronik.

2. Berdasarkan hasil penelitian, hendaknya Pihak koperasi harus mempertimbangkan untuk memindahkan lokasi toko koperasi yang terletak dilahan parkir kedalam gedung B, sehingga dapat terjangkau lebih dekat oleh para anggota koperasi. Hal ini dilakukan dalam rangka menunjang aspek keterjangkauan dan kedekatan lokasi usaha koperasi dengan anggota koperasi. Selain itu, jika koperasi tidak memungkinkan untuk melakukan perpindahan lokasi usaha toko koperasi, maka sebaiknya koperasi melakukan pembenahan dari segi visibilitas yang merupakan salah satu indikator lokasi usaha. Hal ini dapat dilakukan dengan mempercantik toko koperasi dengan dekorasi yang menarik, membuat penataan terhadap

fasilitas toko koperasi agar tidak berantakan, membuat papan penunjuk toko koperasi atau membuat ciri khusus pada bangunan koperasi supaya mudah dikenali serta upaya-upaya lain yang dapat meningkatkan tingkat visibilitas dari toko koperasi.