

## **B AB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan hasil yaitu Kualitas Pelayanan mempengaruhi loyalitas anggota sebesar 25%, yang dipengaruhi oleh dimensi Bukti Langsung, Keandalan, dan Jaminan. Sedangkan 75% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini seperti Citra Perusahaan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan lain sebagainya, yang dapat dijadikan alat ukur untuk mengetahui seberapa besar loyalitas konsumen tersebut.
2. Pada penelitian ini peneliti mendapatkan tiga dimensi Kualitas Pelayanan yang memiliki pengaruh ke loyalitas yaitu:
  - a. Bukti Langsung  
Kemampuan organisasi publik dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi public dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi public. Contohnya yaitu penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
  - b. Keandalan  
Kemampuan organisasi public untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap

yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Contohnya yaitu: kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya

c. Jaminan

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Organisasi publik diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Contohnya yaitu: kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

## 5.2 Saran

Adapun saran-saran yang diajukan dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Pihak koperasi seharusnya meningkatkan kinerja pelayanannya di dalam dimensi kualitas pelayanan tidak hanya baik di dalam Bukti Langsung, Kendalan, dan Jaminan, yang terbukti berpengaruh terhadap loyalitas. Pihak koperasi baiknya juga meningkatkan kinerja pelayanannya dalam dimensi Daya Tanggap, dan Empati. Agar pihak anggota dapat semakin loyal dengan koperasi.
2. Peneliti mendapatkan 2 dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas, yaitu Daya Tanggap dan Empati. Baiknya pihak koperasi meningkatkan kinerja pelayanannya pada 2 dimensi ini. Seperti dimensi Daya Tanggap, pihak koperasi dapat meningkatkan jasanya dengan cepat dan sigap dalam melayani transaksi dan melayani pelanggan. Dan untuk

dimensi Empati, pihak koperasi seharusnya dapat lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Demi meningkatkan loyalitas anggota terhadap koperasi.