

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam tesis ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Artinya terdapat hubungan linier antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota Koperasi Harapan Mamur. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepuasan anggota, sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan berdampak semakin menurunnya kepuasan anggota koperasi.
2. Citra koperasi secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Artinya terdapat hubungan linier antara citra koperasi dengan kepuasan anggota Koperasi Harapan Mamur. Semakin baik citra koperasi maka akan semakin meningkatkan kepuasan anggota, sebaliknya semakin buruk citra koperasi, maka akan berdampak semakin menurunnya kepuasan anggota koperasi.
3. Kualitas pelayanan dan citra koperasi secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota. Hal ini menjelaskan jika kualitas pelayanan dan citra koperasi secara bersama-sama sudah baik, maka akan semakin meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Harapan Makmur. Dimana

besarnya sumbangan kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 75,4%, sedangkan sisanya sebesar 24,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

5.2. Saran-saran

Berdasarkan simpulan di atas dapat diajukan saran-saran kepada pihak manajemen perusahaan dan kalangan akademis sebagai berikut:

1. Kedepan diharapkan Koperasi Harapan Makmur dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan tingkat performa jasa yang ditawarkan. Dimana salah satu langkahnya yaitu dengan menjaga hubungan baik yang dibangun pihak pemberi jasa dengan pelanggan. Selain itu pihak manajemen mampu menerapkan untuk menjadikan konsumen sebagai sumber masukan untuk menilai kualitas layanan dan sekaligus mitra dalam menjalankan bisnis.
2. Hasil pengujian yang dilakukan diketahui bahwa variable citra koperasi merupakan variable yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan anggota dibandingkan kualitas pelayanan. Untuk itu diharapkan kedepan Koperasi Harapan Makmur lebih meningkatkan segala dimensi-dimensi yang berhubungan dengan citra koperasi dalam rangka meningkatkan kepuasan anggota.
3. Kepuasan anggota masih dipengaruhi oleh faktor lain, oleh karena itu perlu kajian yang lebih komprehensif, guna menjawab faktor lain (*epsilon*) yang mempengaruhi kepuasan anggota.