

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan anggot terhadap loyalitas anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, dari 539 jumlah anggota Koperasi yang terdiri dari 85 data sampel yang dapat diuji dan di analisis. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai  $t_{hitung}$ , dimana  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , ( $-0,072 < 1,989$ ), maka  $H_{o1}$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas anggota.
2. Kepuasan anggota diperoleh dari  $t_{hitung}$ , dimana  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $11,583 > 1,989$ ) maka  $H_{o2}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan anggota berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas anggota.
3. Kualitas pelayanan dan kepuasan anggota diperoleh dari nilai  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$  ( $191,360 > 3,11$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan anggota secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian diatas, maka dapat diberikan saran-saran, sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Hal ini mengindikasi bahwa meskipun pelayanan yang diberikan mungkin sudah sesuai standar, anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera cenderung tidak merasakan pengalaman pelayanan dengan loyalita

mereka. Oleh karena itu, koperasi disarankan untuk meningkatkan kembali dimensi-dimensi kualitas pelayanan, seperti ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Selain itu, pendekatan personal dalam memberikan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan anggota dapat diterapkan untuk meningkatkan dampak pelayanan terhadap loyalitas.

2. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan anggota berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hal ini menggarisbawahi pentingnya menjaga tingkat kepuasan anggota untuk meningkatkan loyalitas mereka. Koperasi perlu memastikan bahwa produk dan layanan yang ditawarkan benar-benar sesuai dengan harapan anggota. Selain itu, koperasi dapat meningkatkan komunikasi dengan anggota untuk lebih memahami kebutuhan mereka dan memberikan solusi yang relevan. Memberikan penghargaan kepada anggota yang setia juga dapat diterapkan untuk mempertahankan kepuasan.
3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan secara individu tidak berpengaruh, ketika dikombinasikan dengan kepuasan anggota, keduanya memberikan kontribusi positif terhadap loyalitas. Oleh karena itu, koperasi disarankan untuk mengintegrasikan strategi peningkatan kualitas pelayanan dengan upaya menjaga kepuasan anggota. Program pelatihan bagi karyawan koperasi untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan anggota dan pengawasan berkala untuk memancarkan tingkat kepuasan dapat menjadi langkah nyata untuk meningkatkan loyalitas anggota secara berkelanjutan.