BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasakan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap kualitas layanan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) berada pada kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden untuk item-item pernyataan yang menggambarkan kualitas layanan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) yang sudah berada dalam kategori baik.
2. Tanggapan responden terhadap kepuasan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) berada pada kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden untuk item-item pernyataan yang menggambarkan kepuasan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) yang sudah berada dalam kategori baik.
3. Tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) berada pada kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden untuk item-item pernyataan yang menggambarkan loyalitas pelanggan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) yang sudah berada dalam kategori baik.

4. Dari hasil penelitian menunjukan adanya hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan dengan loyalitas pelanggan, ini membuktikan bahwa kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh sebesar 47.8 Sedangkan sisanya 52.2 dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengajukan beberapa saran, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan masih memerlukan perhatian yang lebih lanjut dari perusahaan, walaupun secara umum kualitas layanan dalam kategori baik, namun harus tetap diperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi dari loyalitas pelanggan.
2. Tanggapan responden terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan berada pada kategori baik. Oleh karena itu sebaiknya pihak dari manajemen Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) senantiasa menjaga kualitas dan kuantitasnya.

3. Loyalitas pelanggan yang diberikan oleh pelanggan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB), sebaiknya dapat dimanfaatkan lebih baik lagi, agar seluruh sarana dan prasarana yang ada, dapat digunakan seoptimal mungkin, untuk kelangsungan dan meraih keuntungan dari usaha yang dijalankan oleh (KPKB).
4. Kualitas layanan dan kepuasan yang dirasakan harus seimbang dengan loyalitas pelanggan, agar dapat berjalan secara stabil. Penambahan beberapa media prasarana pun, dapat lebih membantu dalam berkembangnya usaha (KPKB) itu sendiri.