

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti dapat mengemukakan kesimpulan bahwa pada penelitian ini tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel (independen) kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan anggota pengguna jasa koperasi Primer Koperasi Veteran Republik Indonesia (PRIMKOVERI) 01 USP Kota Gorontalo. Karena PRIMKOVERI lebih memfokuskan pada penyaluran dana kepada nasabah dengan bunga koperasi yang tidak membebankan nasabah dan bisa diterima oleh nasabah serta tidak membuat nasabah kesusahan dalam pengembalian dana, SDM yang mampu mengajak nasabah untuk meminjam dana di koperasi tersebut

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian maka dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang ada di koperasi PRIMKOVERI lebih di tingkatkan agar tujuan dalam mensejahterakan anggota koperasi bisa tercapai maksimal
2. Perlunya evaluasi pelayanan agar dapat mengetahui kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan koperasi dalam melayani anggota koperasi

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhson.(2005).*Aplikasi Komputer*.Diktat.Universitas Negeri Yogyakarta.
- Anoraga,pandji dan Nanik Widiyanti. 2003. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Bina
Adiaksaradan Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.Jakarta:
Rineka Cipta
- Arifin Sitio dan Holomoan Tamba.(2001). *Koperasi:Teori dan
Praktik*.Erlangga:Jakarta.
- Drs.Sudarsono,S.H.,M.Si dan Edilius,S.E.2010.*Koperasi Dalam Teori dan
Praktek*.Jakarta:Rineka Cipta
- Hendrojogi. 2004, *Koperasi Asas-Asas, Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Raja
GrafindoPersada
- Hendar.(2010).*Manajemen Perusahaan Koperasi*.Jakarta:Erlangga
- Istinjanto, M.M., Com. 2005, *Riset Sumber Daya Manusia*,, Jakarta.
PT. Gramedia PustakaUtama
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:
Erlangga
- Lubis, Zulkarnain. 2008. *Koperasi Untuk Ekonomi Rakyat*. Bandung.
CitapustakaMediaPerintis
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutrisni.hadi,(2004).*Analisis Regresi*.Yogyakarta:Andi Offset
- Aditya, Krisna Riki Stefanus. 2011. *Skripsi: Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan Dan*

Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang

Bastiar, Agus. 2012. *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (studi kasus pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)*

Lestari, Iis Puji. 2015. *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Baitul Mal Wa Tamwil Ki Ageng Pandanaran Semarang.*

Mustika, Elvi., Rika Desiyanti dan Merry Trianita. 2013. *Skripsi: Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang*

Purnama, Hans. 2012. *Skripsi: Pengaruh Service Quality dan Corporate Brand Image Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Bank Mandiri Surabaya.*

Pranadipa, Wahyu. 2012. *Skripsi: Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Koperasi Guru Dan Pegawai (Kogupe) Sekolah Menengah Atas Negeri (Sman) 46 Jakarta. Bogor: Institusi Pertanian Bogor*

Suryani. 2010. *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI 46 Cabang Uin Syarif Hidayatullah Ciputat).*

Syarifudin. 2011. *Skripsi: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkalan*