BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan koperasi syariah terhadap switching behaviour, dan berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan peneliti pada bab IV dan bab V dengan menggunakan metode analisis *Path Analisys* maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan, berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi. Hasil ini menunjukkan bahwa anggota koperasi telah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan koperasi syariah terhadap anggotaa. Semakin baik kualitas pelayanan koperasi syariah maka semakin meningkatkan kepuasan anggotanya, begitu pula sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan koperasi syariah buruk maka akan berkurang tingkat kepuasan yang dirasakan anggota.
2. Semakin anggota koperasi syariah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi syariah maka komitmen anggota akan meningkat. Hal ini dikarenakan dengan pelayanan yang baik dan menimbulkan kepuasan, maka anggota memiliki komitmen untuk menjadi anggota tetap.
3. Kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan koperasi syariah maka anggota koperasi percaya terhadap koperasi syariah sebagai lembaga keuangan yang handal. Kepercayaan anggota merupakan kunci dalam keberlangsungan usaha koperasi.

4. Kepuasan dan kepercayaan anggota dari pelayanan yang diberikan koperasi syariah berikan, menjadikan anggota enggan berpindah dari koperasi syariah Anggota mempertimbangkan apa yang diberikan koperasi syariah seperti sarana dan prasarana yang diberikan, keamanan yang diberikan, sikap terhadap anggota sehingga anggota merasa puas. Sedangkan komitmen anggota akan berdapak terhadap enggan berpindah dari lemabaga yang lain.
5. Kepercayaan terhadap koperasi syariah sebagai lembaga keuangan yang handal, membentuk sebuah perilaku konsumen untuk enggan berpaling kepada perusahaan lain Kepercayaan dan komitmen anggota merupakan variable yang mampu mempengaruhi switching behavior.

B. IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disajikan implikasi hasil penelitian sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan, berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi. Hasil ini menunjukkan bahwa anggota koperasi telah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan koperasi syariah terhadap anggotaa. Semakin baik kualitas pelayanan koperasi syariah maka semakin meningkatkan kepuasan anggotanya, begitu pula sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan koperasi syariah buruk maka akan berkurang tingkat kepuasan yang dirasakan anggota.
2. Semakin anggota koperasi syariah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi syariah maka komitmen anggota akan meningkat. Hal ini dikarenakan dengan pelayanan yang baik dan menimbulkan kepuasan, maka

anggota memiliki komitmen untuk menjadi anggota tetap. Dengan adanya dasar kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan koperasi syariah maka anggota koperasi percaya terhadap koperasi syariah sebagai lembaga keuangan yang handal.

3. Kepuasan dan kepercayaan anggota dari pelayanan yang diberikan koperasi syariah berikan, menjadikan anggota enggan berpindah dari koperasi syariah Anggota mempertimbangkan apa yang diberikan koperasi syariah seperti sarana dan prasarana yang diberikan, keamanan yang diberikan, sikap terhadap anggota sehingga anggota merasa puas. Sedangkan komitmen anggota akan berdapak terhadap enggan berpindah dari lemabaga yang lain.

C. SARAN

1. Bagi Koperasi Syariah
   a. Koperasi syariah perlu mengembangkan dan meningkatkan pendidikan kepada masyarakat dalam ekonomi syariah, karena anggota masyarakat merupakan konsumen yang tepat dalam pengembangan bisnis lembaga keuangan. Dengan adanya perkembangan lembaga keuangan syariah dalam bentuk koperasi syariah mampu meningkatkan perekonomian masyarakat.
   b. Memperhatikan kepuasan anggota dengan memahami keluhan mahasiswa melalui penyediaan kotak saran, pelayanan kritik dan saran melalui media online dan telepon dan pengaduan secara langsung dan setiap akhir ataupun awal dilakukan penilaian terhadap kinerja karyawan oleh anggota, agar anggota dapat menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kinerja

yang diberikan sehingga akan dapat meningkatkan kepercayaan anggota, komitmen anggota dan enggan berpindah kelembaga lain.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya.

Dalam penelitian ini hanya dikemukakan tentang faktor-yang mempengaruhi swithing behaviour dengan kualitas pelayanan, kepuasan anggota, kepercayaan anggota dan komitmen anggota Selanjutnya peneliti menyarankan untuk memasukkan variabel-variabel tersebut serta variabel lain yang dapat mempengaruhi switching behaviour.