

**BAB V**

**PENUTUP**

A. Kesimpulan

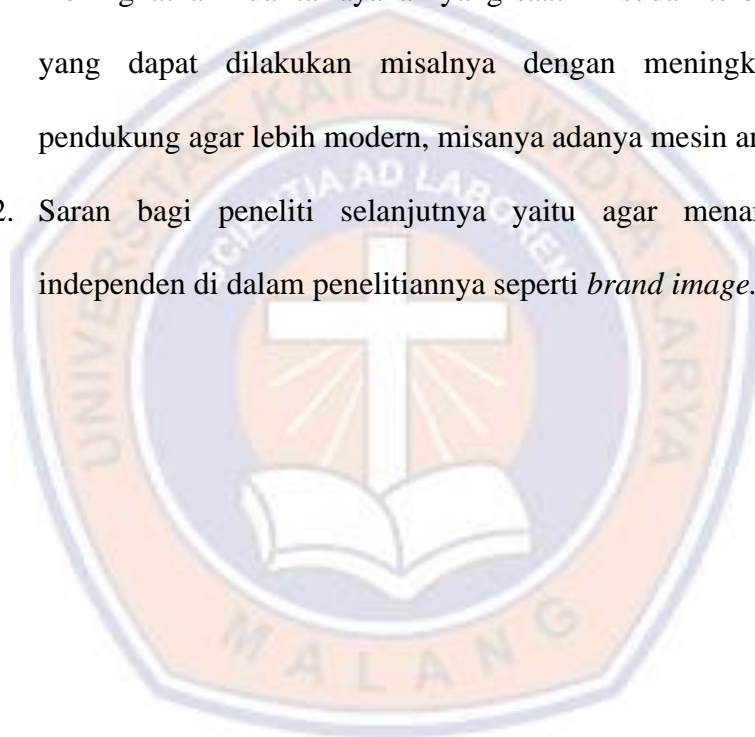
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan data dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui loyalitas anggota di Koperasi Kredit Kosayu Malang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai perhitungan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T hitung  $13,064 > T$  tabel  $1,98472$ . Maka dapat simpulkan bahwa Kualitas Layanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Z) di Koperasi Kredit Kosayu Malang.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai perhitungan signifikan sebesar  $0,682 > 0,05$  dan nilai T hitung  $0,411 < T$  tabel  $1,98472$ . Maka dapat simpulkan bahwa Kualitas Layanan (X) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas (Y) di Koperasi Kredit Kosayu Malang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualias Layanan (X) tidak berpengaruh secara langsung terhadap Loyalitas (Y) tetapi berpengaruh signifikan secara tidak langsung melalui Kepuasan Anggota (Z).
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai perhitungan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T hitung  $4,206 > T$  tabel  $1,98472$ . Maka dapat simpulkan bahwa Kepuasan Anggota (Z) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas (Y) di Koperasi Kredit Kosayu Malang.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai perhitungan dengan sobel test, nilai signifikan sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) maka variabel Kualitas Layanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Loyalitas Anggota (Y) melalui variabel Kepuasan Anggota (Z).

### B. Saran

1. Koperasi Kredit Kosayu Malang kedepannya diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas layanan yang saat ini sudah terbilang baik. Hal yang dapat dilakukan misalnya dengan meningkatkan fasilitas pendukung agar lebih modern, misalnya adanya mesin antrian.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu agar menambah variabel independen di dalam penelitiannya seperti *brand image*.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Cus-Cus Cafe Malang). *Riset Manajemen Prodi Manajemen*.
- Akbar, dkk. (2021). *The Effect of E-Service Quality on E-Customer Loyalty of a Financial Technology Applications through E-Customer Satisfaction as Intervening Variable. Italienisch*. Vol. 11, No. 2. 0171-4996
- Bahri, Syaiful. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : ANDI (Anggota IKAPI)
- Furoida & Maftukhah. (2018). *The Influence Of Service Quality And Store Atmosphere On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction. Management Analysis Journal*. 7 (2). 2252-6552
- <https://jatim.bps.go.id/statictable/2019/10/10/1754/banyaknya-desa-kelurahan-menurut-keberadaan-koperasi-2018-.html>
- <https://www.bps.go.id/indicator/13/760/1/jumlah-koperasi-aktif-menurut-provinsi.html>
- Lusiah, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*. Volume XXIV, No. 02. 213-226.
- Nalendra, dkk. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan Spss*. Bandung : MEDIA SAINS INDONESIA
- Nuridin. (2018). *Effect of Service Quality and Quality of Products to Customer loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable in PT. Nano Coating Indonesia. International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS)*. VOL: 4, ISSUE: 1. 2469-6501.
- Pasianus & Kana. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis*. Vol. 2, No. 2. 197-216.
- Praditya & Astuti. (2018). *The Impact Of Service Quality, Customer Perceived Value, And Brand Experience On Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variable (A Study On Lion Air Customers In Java)*. *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 7, Number 2. 2337-3792
- Putra & Wahyono. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*. 7 (1). 2252-6552

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Thungasal & Siagian. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *AGORA*. Vol. 7, No. 1

Windiari & Djumarno. (2021). *The Effect Of Service Quality, Customer Relationship Marketing, And Brand Image On Customer Loyalty And Customer Satisfaction As An Intervening Variable*. *Dinasti International Journal Of Economic, Finance & Accounting*. Volume 1, Issue 6. 2721-3021.

Zahara. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisni.*, Vol 3, No. 1. 2655-237X.

