

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis PLS untuk menguji kepuasan pelayanan terhadap kepuasan nasabah , maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil Kualitas Pelayanan berkontribusi terhadap keputusan pelayanan. Jika kualitas terhadap pelayanan semakin tinggi, Artinya keputusan nasabah akan timbul dalam benak nasabah ketika mereka percaya terhadap kualitas dan pelayanan yang baik dan akan sesuai harapan mereka.

5.2 Saran

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut :

1. Sebaiknya koperasi mempertahankan kualitas pelayanan, dalam kecanggihan pelayanan. Jadi nasabah akan merasa puas dengan yang ada di Koperasi yayasan purwiko samodra sudah sesuai dengan pelayanan masa kini.
2. Kualitas pelayanan sudah benar dalam menarik nasabah yang baik, tetapi harus ditingkatkan. Kepuasan nasabah agar lebih baik dan membuat nasabah masih berpikir untuk bergabung yang memutuskan itu akan memberi referensi terhadap nasabah lain agar melakukan simpan pinjam, Sehingga Koperasi yayasan purwiko samodra akan mengalami peningkatan dalam perkoperasiannya.