

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Strategi layanan *picking service* yang dilakukan oleh Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri ditinjau dari beberapa indikator. Pertama ialah bukti fisik, karyawan selalu membawa kwitansi dan buku simpanan. Kedua ialah keandalan, proses *picking service* yang diterapkan telah sesuai, di samping itu waktu anggota untuk menabung juga berbeda-beda. Ketiga ialah ketanggapan, karyawan selalu tanggap dalam merespon pertanyaan yang diberikan. Sementara itu terdapat permasalahan, yaitu anggota yang merasa tidak nyaman karena keterlambatan karyawan. Keterlambatan ini disebabkan karena ada anggota yang terus melakukan pembicaraan di luar topik pelayanan sehingga karyawan harus menghentikan pembicaraan tersebut dengan memberikan pengertian, namun hal tersebut terus diulangi. Keempat ialah jaminan dan kepastian, data dan dana dari anggota dijaga dengan baik. Kelima ialah empati, karyawan selalu menerapkan sopan, santun, dan senyum.
2. Kepuasan anggota produk simpanan yang menggunakan layanan *picking service* dapat dilihat dari indikator kepuasan. Pertama ialah *re-purchase*, anggota yang puas akan menggunakan layanan ini berulang-ulang, begitu pula sebaliknya. Kedua ialah terciptanya *word of mouth*, anggota yang

merasa puas akan menyebarkan cerita positif mengenai produk dan layanan yang diberikan. Ketiga ialah terciptanya citra merk, anggota yang masih bergabung tetap menabung dengan layanan ini dan sebaliknya. Keempat ialah terciptanya keputusan pembelian, pihak yang sudah tidak bergabung tidak menerapkan hal ini. Dari 8 narasumber (selain pihak lembaga), 50% yang merasa puas ialah anggota yang tetap menggunakan *picking service*, 25% merasa puas tetapi tidak lagi menggunakan *picking service* ini karena tempat tinggal yang berpindah, dan 25% pihak yang sudah tidak bergabung lainnya merasa tidak puas karena adanya keterlambatan yang terjadi.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin mengungkapkan beberapa saran yang dapat digunakan, di antaranya:

1. Untuk Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri

Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri diharapkan bisa meningkatkan pelayanan agar anggota tidak merasa kesulitan untuk menabung. Dari hasil observasi terdapat permasalahan mengenai waktu, sehingga diharapkan untuk waktu dalam melakukan layanan *picking service* lebih diperhatikan. Dikarenakan adanya layanan yang baik membuat anggota merasa puas sehingga mereka bisa tetap menabung dengan nyaman.

2. Untuk Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menambah informasi terkait *picking service* untuk penelitian selanjutnya, sehingga dapat ditemukan temuan-temuan baru untuk melengkapi kekurangan dari penelitian ini.