

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

##### 1. Strategi Pelayanan Prima Yang Diterapkan Oleh Koperasi RAJA

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa dalam praktik pelayanannya koperasi RAJA menggunakan konsep A6 sebagai penunjang kepuasan nasabah, konsep A6 merupakan konsep yang diterapkan pihak koperasi RAJA dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut: Attitude ( Sikap), Ability ( Kemampuan), Attention ( Perhatian), Appearance (Penampilan), Action ( Tindakan), Accountability (Tanggung Jawab). Konsep A6 selalu di terapkan oleh pihak koperasi RAJA dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Konsep A6 dijadikan dasar oleh pihak koperasi RAJA dalam upayanya mendapatkan kepuasan nasabah yang akan berdampak pada loyalitas nasabah.

##### 2. Strategi Pelayanan Prima Koperasi RAJA dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Berdasarkan paparan data yang telah didapatkan bahwa Koperasi RAJA sangat memperhatikan loyalitas nasabah untuk meningkatkan eksistensinya dalam persaingan antar Lembaga keuangan, ada 6 strategi dalam pelayanan prima yang dilakukan oleh koperasi RAJA yaitu: sratetgi pelayanan *self awarenes, enthusiast, reform, value, impresif, care* hal itu membuktikan dapat meningkatkan keloalalan nasabah hingga 85% nasabah yang menabung lebih dari satu kali.

## B. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis memnberikan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Lembaga

Dari hasil penelitian di Koperasi RAJA dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, pihak koperasi dapat mengembangkan pelayanannya. Strategi pelayanan yang digunakan dapat dikembangkan menjadi lebih baik dengan meningkatkan teknologi.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini harus dikembangkan lagi dengan produk jasa koperasi berupa pendampingan terhadap koperasi lain. Agar penelitian ini dapat memberikan keuntungan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan dan mengembangkan tentang variabel penelitian agar hasilnya lebih beragam dan bisa membantu kemajuan perusahaan serta hasil peneltiian selanjutnya.