



BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang sesuai dengan tujuan hipotesis, di mana penelitian ini menggunakan regresi linier berganda, maka adapun simpulan yang bisa dihasilkan adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap loyalitas anggota paduan suara. Semakin tinggi tingkat komunikasi organisasi, semakin tinggi pula loyalitas anggota para organisasi paduan suara. Anggota paduan suara di Surabaya bagian tengah menyatakan sangat setuju akan pentingnya komunikasi organisasi pada organisasi paduan suara.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota paduan suara. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula loyalitas anggota pada organisasi paduan suara. Anggota paduan suara di Surabaya bagian tengah menyatakan sangat setuju akan pentingnya kualitas pelayanan.
3. Motivasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota paduan suara. Anggota paduan suara di Surabaya bagian tengah menyatakan sangat setuju akan pentingnya motivasi, namun motivasi tidak akan mempengaruhi tingkat loyalitas anggota. Tujuan keikutsertaan anggota adalah untuk menyalurkan serta mengembangkan bakat yang mereka miliki. Para personil paduan suara memiliki keinginan untuk terus berkembang, meskipun tidak

menerima kebutuhan fisiologis yang berupa makanan, minuman, dan transportasi.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dihasilkan, terdapat beberapa saran yang diberikan, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti paduan suara di Surabaya bagian tengah:
 - a. Peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi informasi melalui hasil analisis pengaruh variabel komunikasi organisasi, kualitas pelayanan, dan motivasi terhadap loyalitas.
 - b. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian kembali dengan menggunakan variabel *leadership*.
2. Bagi paduan suara di Surabaya bagian tengah:
 - a. Organisasi paduan suara harus sungguh memilih dan mempertahankan pelatih dan *conductor* yang memiliki tingkat pengetahuan serta cara berkomunikasi yang baik dalam proses pelayanan.
 - b. Organisasi paduan suara hendaknya memberikan kemudahan dan fasilitas yang baik bagi para anggota organisasi paduan suara, di mana para anggota telah menyalurkan kemauan dan antusias mereka dalam berpaduan suara melalui organisasi tersebut. Fasilitas dan kemudahan tersebut mampu meningkatkan kualitas para personil dalam berpelayanan serta dalam proses latihan. Kualitas pelayanan yang baik disebabkan oleh adanya kesiapan para personil dalam berproses,



sehingga perlunya ketelitian dan antusias para personil untuk berpelayanan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka loyalitas anggota pada organisasi juga akan meningkat.

- c. Organisasi paduan suara hendaknya membuka kesempatan bagi para personil dalam menyampaikan ide dan pendapat mereka, khususnya dalam membuat kesepakatan bersama yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan maupun dalam proses latihan. Kesepakatan berasal dari seluruh personil, di mana personil sangat dibutuhkan dalam segala bentuk pelayanan paduan suara yang berasal dari organisasi tersebut.





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Ammari, Ghalia, Barween A. K., Muhammad A., Bader O., Al-Hareth A. H., dan Ala'aldin A.. 2017. Investigating the Impact of Communication Satisfaction on Organizational Commitment: A Practical Approach to Increase Employees Loyalty. *Canadian Center of Science and Education*. 9(2). 113-133.
- Ardana, I Komang, N. W. Mujiati, dan I W. Mudiarta. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Badu, S., dan N. Djafri. 2017. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Budyatna, Muhammad. 2016. *Komunikasi Bisnis Silang Budaya*. Surabaya: Prenada Media.
- Gandhi, Surjit Kumar, Anish S., dan Ajay G.. 2018. Impact of Service Quality and Satisfaction on Employee Loyalty: An Empirical Investigation in Indian SMEs. *Growing Science: Management Science Letters*. 8. 991-1014.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goenawan, Revanny. 2017. Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan di Eden Hotel Kuta Bali. *Jurnal E-Komunikasi*. 5(1). 1-11.
- Hanani, Silfia. 2017. *Komunikasi Antarpribadi: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Hardawiyana, SJ. 2014. *Sacrosanctum Concilium: Konsili Suci, Konstitusi tentang Liturgi Suci Dokumen Konsili Vatikan II*. Bogor: Grafika Mardi Yuana.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutapea, Hantus. 2016. Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompetensi Pendekta Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Jemaat Huria Kristen Batak Protestan (HKBP) Bogor. *Tesis*. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"



- Kenyon, George N. dan K. C. Sen. 2015. *The Perception of Quality: Mapping Product and Service Quality to Consumer Perceptions*. London: Springer – Verlag London Ltd.
- Kitriawaty, Depera, Elsa P. S., dan Suryana S.. 2017. Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Loyalitas Perawat Rumah Sakit Swasta Tipe B di Kota Bandung. *JSK*. 3(1). 1-7.
- Kuncoro, Mudrajat. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Indra Suyoto. 2019. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan. *KINERJA*. 16(1). 85-97.
- Kusaeri dan Suprananto. 2012. *Pengukuran dan Penilaian Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Machado, Carolina dan J. P. Davim. 2018. *Organizational Behaviour and Human Resource Management: A Guide to a Specialized MBA Course*. New York: Springer International Publishing.
- Mukminin, Amirul, A. Habibi, L. D. Prasajo, dan L. Yuliana. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan Edisi Pertama*. Yogyakarta: UNY Press.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang: Unpad Press.
- Masram dan Mu'ah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Naway, Fory Armin. 2017. *Komunikasi dan Organisasi Pendidikan*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Pradana, Fredi. 2018. Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Bariabel Intervening Pada Nasabah PT. FAC Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 9(2). 193-212.
- Preuss, Christoph. 2014. *Retail Marketing and Sales Performace: A Definitive Guide to Optimizing Service Quality and Sales Effectiveness*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.



- Prihartanta, Widayat. 2015. *Teori-Teori Motivasi*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Putri, Agissa Ardania, Elly M., Aminah. 2015. Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor cabang Fatmawati. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Perbankan*. 1(4). 323-330.
- Putri, Budi R. T.. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Udayana.
- Romli, Khomsahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia.
- Sinaga, Agam. 2018. Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas Pegawai Pada PT. Barokah Utama Karya. *Jurnal Ilmiah Simantek*. 2(1). 18-26.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sukendi, Septiana Ineke. 2019. Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas Anggota Unit Kegiatan Mahasiswa Teater Topeng Universitas Kristen Maranatha Bandung. *Skripsi*. Bandung: Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Maranatha.
- Suryono, Agus. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Etika Dan Standar Profesional Sektor Publik*. Malang: UB Press.
- Taufiqurokhman dan E. Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik Cetakan Pertama*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Tracy, Brian. 2011. *Full Engagement: Inspire, Motivate, and Bring Out The Best In Your People*. New York: Amacom.
- Widyastuti, Sri. 2017. *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta Selatan: FEB-UP Press.
- Yannis, Cendra Putra, Bero, dan Julita R. 2018. Teknik Direksi Dalam Memimpin Paduan Suara di Man Teluk Kuantan Provinsi Riau. *Jurnal KOBA*. 5(2). 70-78.

