

BAB V

PENUTUP

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas anggota pada CU Tirtadana Surabaya, artinya anggota loyal dengan CU Tirtadana dengan melihat Jaminan keamanan saat bertransaksi dapat dirasakan oleh semua anggota, hal ini didukung dari hasil rata-rata jawaban responden yang menyatakan setuju.
2. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa Promosi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas anggota pada CU Tirtadana di Surabaya, artinya anggota loyal pada CU Tirtadana karena Informasi dan penjelasan yang diberikan oleh manajemen CU sangat menarik dan jelas sesuai dengan kenyataan, hal ini didukung dari hasil rata-rata jawaban responden yang menyatakan setuju.
3. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa Kepercayaan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas anggota pada CU Tirtadana di Surabaya, artinya CU Tirtadana dapat dipercaya dan tidak melakukan penipuan. Hal ini didukung dari hasil rata-rata jawaban responden yang menyatakan setuju.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data, maka dapat diambil saran sebagai berikut:

1. CU Tirtadana harus meningkatkan fasilitas kantor yang nyaman, bersih dan strategis agar anggota tetap merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.
2. CU Tirtadana harus meningkatkan tampilan iklan yang menarik dan mudah diingat di media sosial seperti *Youtube* , agar anggota mengenal CU Tirtadana lebih baik lagi.
3. CU Tirtadana harus meningkatkan kepercayaan dengan tetap terbuka dalam menerima kritikan dan keluhan dari anggota agar anggota merasa puas.





DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ahmadi, Metodologi Penelitian. Jakarta: Bumi Provinsi Riau Periode 2014-2019 ”
- Ahmad, *Subagyo 2010*, Marketing In Business. edisi pertama, cetakan pertama. Motivasi & Pemovasian *dalam* manajemen. Jakarta
- Akbar, M.M., and Parvez, N. 2009. Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38.
- Akbar, M.M., & Parvez, N. (2014). Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. (sebuah kajian terhadap bisnis makanan). oleh NTP Yohana ·
- Anwar Prabu, Mangkunegara.2005.*Manajemen Sumber Daya Manusia* Perusahaan;PT Remaja Rosdakarya,Bandung
- Aubé, C., Rousseau, V.,&Morin, E. M. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment: The moderating effect of locus of control and work autonomy. *Journal of Managerial Psychology*,22(5), 479-495.
- Ari Setyaningrum, J. U. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). Prosedur penelitian Suatu Pendekatan (2011). Budaya Organisasi. Jakarta : Salemba Empat. Pabundu *Tika*.
- Assauri, 2010. Pengertian Kualitas Produk.Yogyakarta: Data Media
- Basith, Abdul, Srikandi Kumadji dan Kadarisma Hidayat.2014. *Pengaruh Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) |Vol. 11 No.1 Juni 2014*
- Daryanto D.(2013.) *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran* (2nd ed.). Bandung: Satu Nusa diInternet: Elex Media Koputindo Erlangga
- _____ (2013). *Media Pembelajaran Peranannya Sangat Penting Dalam Mencapai Tujuan Pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media
- Eko Widodo,Suparno.2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*”.Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ferdinand, A (2010). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro*
- _____ (2014). *5 Structural Equation Modeling*, Edisi. Semarang badan penerbit Universitas Diponegoro
- Garvin, David. 2011. *Kualitas Produk: Alat Strategi yang Penting*, Jakarta: Free

- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____ dan Ratmono, Dwi. 2017. Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- _____ 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program *IBM SPSS* 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Imam. 2013. *METODE PENELITIAN KUALITATIF*.: Teori dan Praktik Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayananm Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jajang W. Mahri. 2004. Pelayanan dan Manfaat Koperasi serta pengaruhnya terhadap partisipasi anggota. *Jurnal PE UPI*
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2016). *Principial of Marketing*, 15th Pearson Education Limited.
- _____ (2016). *Marketing Management*. 15e, Boston, Pearson Education.
- _____ Armstrong, Gary.(2012). *Prinsip prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- _____ 2014. *Principles of Marketing*, Jakarta: Erlangga,
- _____ dan Kevin Lena Keller. 2012. *Manajemen pemasaran*. Jilid 1 Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga
- _____ 2012, *Manajemen Pemasaran*, penerbit erlangga. Jakarta
- _____ 2014. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 1 PT Indeks, 2, Jakarta). Jakarta
- _____ 2016. *Manajemen Pemasaran* Jakarta: PT. Prenhallindo,
- Lovelock, dan Laurent Wright, 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Malau, Harman. 2017. *Manajememn Pemasaran*. CV Alfabeta. Bandung.
- Maharani, Astri .2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang.



Nasution Arman, Hakim. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Engineering* Yogyakarta: Andi Offset,

Pabundu Tika. (2014). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan*.

Jakarta : Bumi Aksara.

Parasuraman, A., Zeithaml V.A., and Berry L. L. (1988) A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*,

Priyatno, Dwi, 2010. 5 jam belajar olah data dengan SPSS 19. Yogyakarta: Andi

Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)* Depok: Salemba Empat, Sagung setto.

Robbins, Stephen P, dan Judge, T. 2010. *Organizational Behavior*, Edisi 12, Buku 1, Jakarta, Salemba Empat.

Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi. Setiadi, N.J. 2003.

Sariyati, Bidah. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BNI*. Syariah Surakarta

Salinding Rony. 2011. *Analisis Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas kerja karyawan pada PT. Erajaya Swasembada Cabang Makasar*. Makasar Universitas Hassanudin Makassar

Scheuing. Eberhard, E. Christopher, William F. 1993. *The service quality handbook*. New York : Amacom.

Siregar. Syofian. 2014. *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV

Sugiyono 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

_____. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

_____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media.



Thoifah, I'anut. 2015. Statistika pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif. Malang: Madani.

Tjiptono. Fandy 2010, Strategi Pemasaran Yogyakarta: Andi Offset

_____ 2011. Strategi Pemasaran Edisi 1 Yogyakarta: Andi Offset.

_____ 2012. *Pemasaran Strategik (Dua)*. Yogyakarta: Andi.

_____ 2013. Strategi Pemasaran Edisi 3 Yogyakarta: Andi Offset,

_____ dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction

_____ dan Gregorius Chandra. 2011. Managemen & Strategi Merek. Yogyakarta: CV. ANDI.

_____ 2012. Strategi pemasaran. Malang: Bayu media Publishing

_____ dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.

Wahjono, Sentot Imam. (2010). Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu

Wiratama, Nyoman J.A. dan Sintaasih, D.K. 2013. "Pengaruh Kepemimpinan, DIKLAT, dan Dipsiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Bandung". Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan

