

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa analisis kualitas layanan koperasi sekolah SMA Muhammadiyah Pagaralam sudah cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari:

1. Kualitas pelayanan di SMA Muhammadiyah Pagaralam masih kurang baik karena pengurus koperasi sekolah ketika melayani pelanggan masih sedikit terlambat, terlihat dari segi waktu yang cepat, tepat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan belum terwujud sepenuhnya. Salah satu wujud pelayanan yang baik adalah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, pegawai dituntut untuk cekatan dalam bekerja.
2. Dampak kualitas pelayanan yang tidak baik yaitu siswa lebih memilih berbelanja dikantin sekolah daripada koperasi sekolah, selain dari harga yang ditawarkan pihak kantin sekolah lebih murah dibanding pihak koperasi sekolah serta ketidakramahan pengurus koperasi sekolah membuat pelanggan tidak loyal terhadap koperasi sekolah.

B. Saran

1. Bagi pengurus koperasi sekolah, seharusnya untuk lebih giat lagi dalam bekerja baik dari segi waktu yang cepat, tepat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
2. Bagi sekolah, seharusnya memfasilitasi sarana dan prasarana di koperasi sekolah seperti komputer dan mesin fotocopy.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian pada aspek lain tentang peran keberadaan koperasi sekolah sebagai laboratorium belajar ekonomi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Parktis*., Jakarta: Rineka Cipta.
- Annur, Saipul. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Palembang: Grafika Telindo Press.
- Azizah, Risalatul. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)*. Hasuna Tour Yogyakarta. Skripsi. (tidak diterbitkan), Yogyakarta : Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga.
- Cheserek, Kiptai, Luka. 2015. *Effect of Quality Financial Services on Customer Satisfaction by Commercial Banksin Kenya*. International Journal of Humanities and Social Science Vol.5, No. 7.
- Ferdiansyah. 2015. *Dasar Penelitian Kualitatif*, Bogor : Herya Media, 2015.
- Hendrojogi. 1997. *koperasi Asas-Asas, Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hasanah, Mauizotun, Shofia. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Konsumen Dan Periklanan Program Faedah (Fasilitas Serba Mudah) Tabungan BRI Syari'ah Terhadap Minat Menabung Nasaba*. Skripsi. (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga.
- Inka, Janita, Sembiring. 2014. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*. Vol.15 No.1.
- Juniawan, Ambardi. 2014. *Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah*. di Jakarta, *Jurnal Liquidity* Vol. 3 No. 1, Januari-Juni.
- Kartasapoetra. 2007. *Koperasi Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kusumawati, Andriani. 2014. *Pengaruh kualitas produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk loyalitas Pelanggan*. *jurnal Administrasi bisnis* Vol .15 No.1 oktober .
- Lin, Nurbudiyani. *Model pembelajaran kewirausahaan dengan media koperasi sekolah*. Vol 3 No.1.

- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Rosda Karya Remaja
- Muzawir. 2017. *Peran Keberadaan Koperasi Siswa Sebagai Laboratorium Belajar Ekonomi*. Vol.2 No.2 Bulan Febuari.
- Pariaman, Saniaga. 2008. *Koperasi dalam sorotan peneliti*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Purwanto,Edi. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME'SCO KOPONTREN Al Munawwir Yogyakarta: Skripsi*. (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga.
- Sumantri, Yuyun, Suria. 2009. *Ilmu Dalam Perspektif: Kumpulan Karangan Tentang Hakikat Ilmu*. Jakarta: Gramedia.
- Sudarsono. 2002. *Koperasi Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Sosio, Prawara, Cendekia. 2012. *Ekonomi Berbasis Pendidikan Karakter Bangsa*. Bandung :Srikandi Empat Widya Utama.
- Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius. 2017. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wildan, Zulkarnain. 2018. *Manajemen Layanan Khusus di Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.