

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai perilaku dan kepuasan santri Pada Pelayanan Koperasi Induk Pondok Pesantren Lubul Labib. Sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan perilaku konsumen yang mayoritas santri Pondok Pesantren Lubul Labib Pada Pelayanan Koperasi Induk dikarenakan beberapa faktor, yaitu:

a. Faktor kebudayaan

Budaya antara santri tingkat SLTP, SLTA tidaklah jauh berbeda. Mereka sering melakukan pembelanjaan cemilan-cemilan dengan harga terjangkau sebelum berangkat ke sekolah mereka masing-masing, berbeda halnya dengan santri tingkat mahasiswa yang lebih jarang melakukan pembelanjaan keinginan.

b. Faktor sosial

Setiap santri dalam kesehariannya selalu bersosialisasi atau berinteraksi dengan teman-temannya, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Interaksi santri yang dilakukan secara terus menerus ini yang mempengaruhi perilaku pembeliannya.

c. Faktor pribadi

Kepribadian antar sesama santri pasti berbeda, hal ini dikarenakan karakteristik yang berbeda yaitu, usia dan tahap siklus hidup santri,

kondisi ekonomi dari wali santri, gaya hidup, dan konsep diri dari masing-masing santri.

d. Faktor Psikologis

Pilihan pembelian setiap santri dipengaruhi pula oleh empat faktor psikologis utama, yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan (*learning*), serta keyakinan dan sikap. Tentu setiap santri memiliki motivasi, persepsi, pengetahuan dan keyakinan sikap berbeda terhadap suatu produk antara santri satunya dengan yang lainnya, hal ini juga berkesinambungan dengan faktor keluarga dimana orang tua memberikan pemahaman dan orientasi yang berbeda kepada anak-anak mereka.

2. Masih ada santri yang merasa kurang puas terhadap produk dan kualitas pelayanan di *KOPERASI INDUK* Pondok Pesantren Lubul Labib, hal ini dikarenakan produk yang ada di *KOPERASI INDUK* belum sesuai dengan keinginan para santri dan masih kurangnya pelayanan dari karyawan *KOPERASI INDUK*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran yang dapat dijadikan pertimbangan sebagai berikut:

1. Pihak *KOPERASI INDUK* perlu memberikan kuisioner survei terhadap santri selaku konsumen tetap, supaya bisa mengetahui produk yang di inginkan para santri Pondok Pesantren Lubul Labib.

2. Perlu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen agar bisa meningkatkan nilai loyalitas konsumen Pada Pelayanan Koperasi Induk Pondok Pesantren Lubul Labib.

