

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan mengacu pada rumusan masalah dalam penelitian dan penyajian data yang terkumpul maka peneliti menyusun beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil kategorisasi pada tabel diatas dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan di KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang ngadiluwih termasuk dalam kategori baik. Hal ini didasarkan pada hasil perhitungan bahwa sebanyak 49,2% atau 64 responden menjawab dalam kategori baik .
2. Dari hasil kategorisasi pada tabel diatas dapat diketahui bahwa Variabel Y (Kepuasan Anggota) di KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih termasuk dalam kategori baik. Hal ini didasarkan pada hasil perhitungan bahwa sebanyak 64 responden atau 49,2% menjawab dalam kategori baik
3. Berdasarkan hasil penelitian pada data tabel 4.12 variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Anggota menunjukkan angka sebesar 0,911 angka ini menunjukkan adanya korelasi yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota. Berdasarkan data pada tabel 4.15 diketahui bahwa, dari output tersebut dapat diketahui t hitung = 25,049 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan (Y). Pada tabel 4.16 dapat diketahui koefisien determinasi

pada penelitian menunjukkan bahwa nilai R^2 (*R Square*) yaitu sebesar 0,831. Hal ini berarti 83% kepuasan anggota dapat dirasakan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 17 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, faktor lainnya yaitu kualitas Produk, Emosi, Harga, Biaya kemudahan dalam mendapatkan suatu produk.

B. Saran

1. Bagi Koperasi

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Tunas Artha Mandiri perlu mengadakan upaya salah satunya dengan lebih memerhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota antara lain : Kualitas Produk, Emosional Anggota, Harga, dan Biaya kemudahan untuk mendapatkan suatu Produk.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan untuk menambah variabel atau indikator baru. Karena perlu dilakukan oleh penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih luas tentang masalah gambaran penelitian yang sedang diteliti.