

BAB VI

PENUTUP

a. Kesimpulan

1. KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri telah melakukan pelayanan yang baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden berdasarkan rata-rata jawaban diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,73 yang bermakna bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri **baik**.
2. Kepuasan anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan juga mendapatkan tanggapan yang baik. Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,98 yang bermakna bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri **baik**.
3. Berdasarkan hasil analisis korelasi diperoleh nilai $r = 0,915$ yang bermakna bahwa kedua variabel dalam penelitian ini (kualitas pelayanan dan kepuasan anggota) berhubungan secara positif dan searah, artinya apabila ada kenaikan nilai kualitas pelayanan diikuti pula dengan kenaikan kepuasan anggota. Kemudian dengan analisis regresi sederhana diperoleh persamaan $Y = 13.665 + 0,822 X$. Selanjutnya melalui hasil uji t diperoleh bahwa $\text{Sig.}t < \alpha (0,05)$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel

kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima. . Pada uji determinasi mendapatkan hasil sebesar 0,836 yang berarti bahwa variabel bebas berupa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel terikat berupa kepuasan anggota sebesar 83,6%.

b. Saran

KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri perlu mengoptimalkan layanan serta fasilitas pendukung dengan memaksimalkan semua layanan digital. Melalui layanan digital dapat menciptakan potensi terpenuhinya semua kebutuhan anggota. Dengan meningkatkan fasilitas yang moderen dan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan bagi anggota. KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri diharapkan dapat lebih mengedepankan lagi dan meningkatkan pelayanan pada mobile UGT di masa yang akan mendatang.